



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON
LA COLECTIVIDAD**

**MAESTRIA EN GESTIÓN DE PROYECTOS
IV PROMOCIÓN**

TESIS DE GRADO MAESTRIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

**TEMA: “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICADO AL SRI”**

AUTOR: CHAGÑAY, JORGE MIGUEL

DIRECTOR: MSC. ING. RAÚL PAVÓN

SANGOLQUÍ, JUNIO DEL 2014

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD

CERTIFICADO

ING. RAÚL PAVÓN

ING. GEOVANNY SALAZAR

Director

Oponente

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICADO AL SRI”, realizado por: Chagñay Yagual Jorge Miguel, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Debido a que el presente trabajo es una aplicación práctica que permitirá a la institución, alinear los procedimientos que se requieren en función del Modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social, así también contribuyendo como insumo, para la toma de decisiones futuras, por lo cual se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF).

Autorizan a Jorge Miguel Chagñay Yagual a entregar el mismo a la Unidad de Gestión de Postgrados.

Sangolquí, Septiembre de 2014

ING. RAÚL PAVÓN

ING. GEOVANNY SALAZAR

DIRECTOR

OPONENTE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS

IV – A- PROMOCIÓN 2011-2012

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Chagñay Yagual Jorge Miguel

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICADO AL SRI”, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Junio de 2014

Jorge Miguel Chagñay Yagual

AUTORIZACIÓN

Yo, JORGE MIGUEL CHAGÑAY YAGUAL

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, la publicación, en la Biblioteca Virtual de la institución del trabajo de **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL APLICADO AL SRI”** cuyo contenido, ideas y criterio es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Junio de 2014

Jorge Miguel Chagñay Yagual

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios por darme la oportunidad de conocer su infinito amor que me da la fuerza y sabiduría para caminar en el bien.

A mí querida esposa por ser mi apoyo constante en todas las decisiones que atañen a nuestra familia.

A mis hijas por existir y permitirme entregarles todo lo mejor de mi ser, por ser el motivo constante que me impulsa a la excelencia y alegran todos los días de mi vida.

A mis padres por su apoyo y aliento constante para culminar exitosamente cada una de mis metas.

A todos mis compañeros y maestros que en el transcurso de la maestría compartieron su conocimiento y ofrecieron su amistad sincera.

Jorge Miguel Chagñay Yagual

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me apoyaron, guiaron e hicieron posible la realización de esta tesis.

Muchas gracias y su apoyo y enseñanza a:

Ing. Raúl Pavón, tutor por su guía en el desarrollo de tesis con disciplina y excelencia de conocimientos.

A quienes participaron en la fase de investigación de la tesis.

Al Eco. Patricio Zumárraga, Director Nacional Administrativo del SRI por autorizar y prestar las facilidades de investigación en la institución.

A la Ing. Ximena Aguilar, Jefe Nacional del Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales por prestar las facilidades de investigación en la temática de Ambiental en la institución.

Jorge Miguel Chagñay Yagual

ÍNDICE

CERTIFICADO.....	i
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
CAPITULO I.....	1
1. GENERALIDADES.....	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Descripción del Servicio de Rentas Internas	3
1.2.1 El Servicio de Rentas Internas	3
1.2.2 Valores y principios.....	4
1.3 Justificación e importancia	7
1.4 Planteamiento del problema	8
1.5 Objetivos de investigación.....	9
1.6 Alcance de la investigación	10
1.7 Hipótesis	10
1.8 Estado del arte.....	10
CAPITULO II.....	12
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 La gestión ambiental	12
2.1.1 Concepto de gestión ambiental	12
2.1.2 Medio ambiente	13
2.1.3 Sostenibilidad ambiental.....	16
2.1.4 Desarrollo sustentable	16
2.1.5 Responsabilidad social.....	16
2.1.6 Gestión de la responsabilidad social.....	18
2.1.7 Responsabilidad social empresarial RSE.....	19

2.1.8	Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.	20
2.1.9	Objetivos y metas del milenio en torno a la responsabilidad social	21
2.2	Sistemas de gestión ambiental.....	22
2.2.1	Origen y concepto.....	22
2.2.2	Alcance	23
2.2.3	Objetivos.....	23
2.2.4	Requisitos del sistema de gestión ambiental ISO 14001:2004.....	24
2.2.5	Norma ISO 14001:2004.....	37
2.3	Sistema de Responsabilidad Social	44
2.3.1	Formación y sensibilización del sistema RSE.....	46
2.3.2	Alianzas público privadas en función del sistema de RSE	47
2.3.3	Norma ISO 26000:2011	48
2.3.4	IRSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial).....	59
2.3.5	Materias Fundamentales de Responsabilidad Social	60
2.4	Legislación ambiental en el Ecuador.....	64
2.4.1	Clasificación de la legislación según su importancia.	65
2.5	Marco conceptual	77
CAPITULO III		81
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	81
3.1	Introducción	81
3.2	Referencia metodológica de estudio.....	82
3.2.2	Estudio para la aplicación de la norma ISO 14001 e ISO 26000:2011	83
3.2.3	Estudio para la aplicación de la normativa legal vigente	83
3.2.4	Análisis del plan estratégico institucional.....	84
3.2.5	Alcance de la investigación	84
3.2.6	La investigación científica.....	84
3.2.7	Técnicas de investigación a utilizar	86
3.2.7.1	Tipos de técnicas.....	86
3.2.7.1.1	Técnicas de recolección de información primaria	86
3.2.8	Fuentes de recolección de datos.....	88
3.2.8.1	Recopilación de información secundaria	89
3.2.8.2	Recopilación de información primaria.....	89

3.2.8.2.1	Procedimiento para el desarrollo de la entrevista	91
3.2.8.2.2	Procedimiento para la medición de la responsabilidad social.	93
CAPITULO IV		98
4.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	98
4.1	Análisis sobre la aplicación de la normativa legal vigente.	98
4.2	Análisis del plan estratégico del SRI.....	104
4.2.2	Estructura organizacional	106
4.3	Análisis de la gestión ambiental al interior de la institución	108
4.3.1	Determinación de la muestra para el análisis de la Gestión Ambiental al interior del SRI.....	109
4.4	Identificación de matriz de recursos	111
4.4.1	Procesamiento de información sobre la gestión ambiental al interior del SRI	118
4.5.2	Del análisis del plan estratégico del SRI	146
CAPITULO V		149
5.	MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	149
5.1	Pasos para el diseño del Modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social.	149
5.2	Alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de responsabilidad ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional.....	150
5.3	Alineación del diagnóstico situacional con la aplicación de los componentes de la ISO 26000:2011 de responsabilidad social.....	155
5.4	Alineación del diagnóstico situacional de la normativa legal vigente	166
5.5	Propuesta del diseño del modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social aplicado al SRI.....	167
5.5.1	Desarrollo de los planes de gestión ambiental y de responsabilidad social para aplicar el modelo propuesto en base a las normas ISO 14001:2004 e ISO 26000:2011	174
5.5.1.1	Plan de gestión ambiental para el SRI.....	174

5.5.1.1.1	Objetivos.....	174
5.5.1.1.2	Metas.....	175
5.5.1.1.3	Alcance	175
5.5.1.1.4	Referencias y otros documentos relacionados.....	175
5.5.1.1.5	Metodología de trabajo	175
5.5.1.1.6	Política ambiental	176
5.5.1.1.7	Planificación del Plan de Gestión Ambiental	178
5.5.1.1.8	Identificación de Aspectos ambientales del PGA.....	183
5.5.1.1.9	Requisitos legales y otros requisitos.....	183
5.5.1.1.10	Procedimientos del PGA.....	184
5.5.1.1.11	Aspectos a considerar para la optimización consumo de energía	189
5.5.1.1.12	Aspectos a considerar para la optimización consumo de agua.....	190
5.5.1.1.13	Aspectos relacionados con la Formación, sensibilización y competencia profesional.....	191
5.5.1.1.14	Aspectos Relacionados con la Comunicación.....	193
5.5.1.1.15	Aspectos relacionados al control	195
5.5.1.1.16	Registros necesarios en aplicación del PGA	195
5.5.1.1.17	Formatos	201
5.5.1.2	Plan de Responsabilidad Social	205
5.5.1.2.1	Objetivos.....	205
5.5.1.2.2	Metas.....	205
5.5.1.2.3	Alcance	205
5.5.1.2.4	Referencias y otros documentos relacionados.....	205
5.5.1.2.5	Metodología de trabajo	206
5.5.1.2.6	Política de Responsabilidad Social	206
5.5.1.2.7	Plan de acción de Responsabilidad Social	211
5.5.1.2.8	Grupo de interés (stakeholders)	214
5.5.1.2.9	Registros e informes.....	214
5.5.1.2.10	Formatos	217
CAPITULO VI.....		224
6.	VALIDACIÓN DEL MODELO.....	224
6.1	Validación del modelo de gestión ambiental.....	224

6.1.1	Meta del modelo de gestión ambiental.....	224
6.2	Validación del modelo de Responsabilidad Social.....	225
6.2.1	Metas del modelo de Responsabilidad Social	225
CAPITULO VII		229
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	229
7.1	CONCLUSIONES.....	229
7.2	RECOMENDACIONES.....	230
BIBLIOGRAFÍA.....		232
ANEXOS		234

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Valores y Principios del SRI.....	5
Figura 2. Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.	20
Figura 3. Objetivos de Responsabilidad Social.....	21
Figura 4 Principios de Responsabilidad Social del Pacto Global	22
Figura 5. Modelo de Gestión Ambiental según ISO 14001:2004	25
Figura 6. Ciclo de Deming o de Mejora Continua	41
Figura 7. Requisitos ISO 14001 - ciclo de mejora continua	42
Figura 8 .Sistema RSE.	44
Figura 9. Los 7 Principios de la Responsabilidad Social	51
Figura 10. Metodología PHVA (ciclo de Demming).....	82
Figura 11 Matriz de indicadores de recursos.	90
Figura 12. Objetivos estratégicos del SRI	105
Figura 13. Variación de desechos generados en promedio en el Edificio Alhambra del SRI	119
Figura 14. Variación del consumo promedio de papel en el Edif. Alhambra del SRI.....	120
Figura 15. Variación de la cantidad promedia de papel reciclado en el Edif. Alhambra del SRI	121
Figura 16. Variación del consumo promedio del agua en el Edif. Alhambra del SRI.....	122
Figura 17. Variación del consumo promedio de energía en el Edif. Alhambra del SRI.....	123
Figura 18. Variación del consumo promedio de papel en el edif. Amazonas del SRI.....	124
Figura 19. Variación de la cantidad promedia de papel reciclado en el Edif. Amazonas del SRI.....	125

Figura 20. Variación del consumo promedio de agua en el Edif. Amazonas del SRI.....	126
Figura 21. Variación del consumo promedio de energía en el Edif. Amazonas del SRI.....	127
Figura 22. Nivel de percepción de RSE.....	136
Figura 23. Nivel de percepción de RSE frente a los siete principios de la ISO 26000:2011.....	137
Figura 24. Modelo de gestión ambiental ISO 14001:2004	150
Figura 25. Modelo de Responsabilidad Social.....	155
Figura 26. Materias fundamentales de Responsabilidad Social.....	158
Figura 27. Combinación de aspectos importantes de la propuesta	168
Figura 28. Modelo de Gestión Ambiental aplicado al SRI	171
Figura 29. Modelo de Responsabilidad Social.....	173
Figura 30: Proceso obtención Punto Verde.....	182
Figura 31: Manejo de desechos sólidos reciclables	186
Figura 32: Manejo de desechos sólidos no reciclables.	188
Figura 33: Desarrollo productos de comunicación	194
Figura 34: Grupo de interés	214

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Evolución del Personal del SRI.....	110
Tabla 2	Matriz de consumo de recursos año 2010 edificio Alhambra.....	112
Tabla 3	Matriz de consumo de recursos año 2011 edificio Alhambra.....	113
Tabla 4	Matriz de consumo de recursos año 2012 edificio Alhambra.....	114
Tabla 5	Matriz de consumo de recursos año 2010 edificio Río Amazonas.....	115
Tabla 6	Matriz de consumo de recursos año 2011 edificio Río Amazonas.....	116
Tabla 7	Matriz de consumo de recursos año 2012 edificio Río Amazonas.....	117
Tabla 8.	Comparación anual promedia por tipo de recursos edif. Alhambra del SRI ...	118
Tabla 9.	Comparación anual promedia por tipo de recursos edif. Amazonas del SRI.....	124
Tabla 10	Percepción del personal que trabaja en la institución, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI.....	128
Tabla 11	Percepción de un familiar de un empleado representativo de la institución, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI.....	129
Tabla 12	Percepción de un proveedor representativo, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI.....	129
Tabla 13	Percepción de un contribuyente, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI.....	130
Tabla 14	Percepción de un delegado del Ministerio del Ambiente como organismo de control, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI.....	130
Tabla 15	Percepción de un miembro del Staff del grupo jerárquico superior, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI.....	131
Tabla 16	Percepción de un delegado de la comunidad donde la institución realiza sus operaciones.....	131
Tabla 17	Percepción de un ex empleado representativo que laboró en la institución.....	132
Tabla 18	Percepción del personal que trabaja en la institución sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011.....	132

Tabla 19	Percepción de un familiar de un empleado representativo, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011	133
Tabla 20	Percepción de un proveedor representativo, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011	133
Tabla 21	Percepción de un contribuyente sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011.....	134
Tabla 22	Percepción de un delegado de un organismo de control “Ministerio del Ambiente”, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011	134
Tabla 23	Percepción de un miembro del staff del nivel jerárquico superior, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011.....	135
Tabla 24	Percepción de un delegado de la comunidad, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011	135

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Modelo de cuestionario de la entrevista	92
Cuadro 2	Modelo de cuestionario de la entrevista parte de Responsabilidad Social	93
Cuadro 3	Modelo de encuesta para medir la percepción del grupo de interés respecto a la RSE básica del SRI	96
Cuadro 4	Modelo de encuesta al grupo de interés frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011	97
Cuadro 5	Aplicabilidad de la constitución en el marco de gestión ambiental	99
Cuadro 6	Aplicabilidad del Plan Nacional del Buen Vivir en el marco de gestión ambiental	99
Cuadro 7	Aplicabilidad de las leyes nacionales e internacionales en el marco de gestión ambiental	100
Cuadro 8	Aplicabilidad de los decretos en el marco de gestión ambiental	101
Cuadro 9	Aplicabilidad de la Política ambiental del SRI y la norma ISO 14001:2004	101
Cuadro 10	Aplicabilidad de la normativa en RSE aplicable a la institución	102
Cuadro 11	Aplicabilidad de la transparencia como parte del modelo de Responsabilidad Social	102
Cuadro 12	Aplicabilidad de la rendición de cuentas en el ámbito de responsabilidad social	103
Cuadro 13	Aplicabilidad de la norma ISO 26000:2011	103
Cuadro 14	Resultados de la aplicación de la entrevista en lo que respecta a la gestión ambiental	138
Cuadro 15	Resultados de la aplicación de la entrevista en lo que respecta a la Responsabilidad Social	139
Cuadro 16	Interpretación de resultados de la entrevista realizada en lo que se refiere a la gestión ambiental	140
Cuadro 17	Interpretación de resultados de la entrevista realizada en lo que se refiere a la Responsabilidad Social	143

Cuadro 18	Matriz de alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de gestión ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional	151
Cuadro 19	Matriz de alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de gestión ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional	152
Cuadro 20	Matriz de alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de gestión ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional, etapa de gestión – Realización.	153
Cuadro 21	Matriz de alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de gestión ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional, etapa de gestión – comprobación y actuación	154
Cuadro 22	Matriz de alineación de los aspectos de responsabilidad social básica de la ISO 26000:2011 de responsabilidad social con la situación encontrada en el diagnóstico situacional	156
Cuadro 23	Matriz de alineación de los principios de responsabilidad social de la ISO 26000:2011 de responsabilidad social con la situación encontrada en el diagnóstico situacional	157
Cuadro 24	Acciones requeridas en aplicación de las materias fundamentales de Responsabilidad Social	159
Cuadro 25	Acciones requeridas en derechos humanos	160
Cuadro 26	Acciones requeridas con el medio ambiente	162
Cuadro 27	Acciones requeridas para las prácticas justas de operación	163
Cuadro 28	Acciones requeridas sobre los asuntos de consumidores	164
Cuadro 29	Acciones requeridas para la participación activa y desarrollo de la comunidad.....	165
Cuadro 30	Matriz de alineación del diagnóstico situacional de la normativa legal vigente en el ámbito de gestión ambiental	166
Cuadro 31	Matriz de alineación del diagnóstico situacional de la normativa legal vigente en el ámbito de Responsabilidad Social	167
Cuadro 32	Niveles de responsabilidad de la Política Ambiental	176
Cuadro 33	Plan de acción para implementación de buenas prácticas ambientales	180

Cuadro 34	Manual de manejo de desechos sólidos reciclables.....	185
Cuadro 35	Manual para el manejo de desechos sólidos no reciclables pilas	187
Cuadro 36	Programa de formación, sensibilización y competencia profesional ..	192
Cuadro 37	Plan de acción para implementación de buenas prácticas ambientales	197
Cuadro 38	Matriz para el ingreso de información sobre el consumo mensual de recursos por edificio.....	199
Cuadro 39	Indicadores de consumo de recursos	200
Cuadro 40	Registro de la normativa legal.....	201
Cuadro 41	Modelo de formulario para el control de entrega de residuos sólidos reciclables – Proceso manejo de desechos sólidos reciclables	202
Cuadro 42	Modelo de acta entrega recepción para residuos sólidos reciclables ..	203
Cuadro 43	Modelo de formulario para la entrega de material no reciclable que no puede ser dispuesto en la basura	204
Cuadro 44	Niveles de responsabilidad en aplicación de la política de responsabilidad social	206
Cuadro 45	Plan de acción de responsabilidad social	212
Cuadro 46	Proceso de rendición de cuentas.....	217
Cuadro 47	Formato para el control del cumplimiento de objetivos estratégicos..	218
Cuadro 48	Formato para el control del cumplimiento de competencias legales...	219
Cuadro 49	Formato para el Control de la participación activa y desarrollo de la comunidad.....	220
Cuadro 50	Formato para rendición de cuentas aspectos de comunicación.....	221
Cuadro 51	Formato para control de pago a proveedores	223

RESUMEN

La implementación de una política ambiental sin la aplicación de los fundamentos básicos de un modelo de gestión ambiental, impiden un desarrollo de procedimientos de manera adecuada, así también la falta de herramientas sistémicas que permitan evaluar y mantener el nivel de responsabilidad social en el SRI impiden identificar las acciones a realizar para mantener un nivel de responsabilidad excelente, por ello se revisa la aplicación de las normas ISO 14001:2004 y de la ISO 26000:2011, a fin de identificar las acciones necesarias alineadas a las normas citadas que forman parte de la propuesta. La metodología de la investigación en el ámbito de responsabilidad social establece la identificación del grupo de interés para realizar las encuestas de percepción del nivel de responsabilidad social según lo propone el IRSE para conocer el grado de responsabilidad social, para evaluar la gestión ambiental se aplicó entrevista a la máxima autoridad administrativa del SRI delegada para la implementación y gestión de la Política Ambiental, adicionalmente se hace un estudio comparativo de la gestión por edificio eligiendo a los 2 más representativos. En lo que respecta al análisis situacional de la gestión ambiental al interior de la institución, se hace un análisis sobre el consumo de recursos tales como energía, agua, papel, disposición de desechos sólidos que se producen en el inmueble tomando como año base el 2010.

La propuesta del modelo de gestión se realizó aplicando los requisitos propuestos por la ISO 14001:2004 e ISO 26000, para lo cual se propusieron acciones que permitan implementar estos modelos de gestión, acciones que se contemplan en el plan de gestión ambiental y el plan de responsabilidad social.

PALABRAS CLAVE: MODELO DE GESTIÓN, GESTIÓN AMBIENTAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL, BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES, MATERIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL, PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, NORMA ISO 14001:2004, NORMA ISO 26000.

ABSTRACT

The implementation of an environmental politics without the basics of a model of environmental management environmental policy , prevent development of procedures properly, so the lack of systemic tools to evaluate and maintain the level of social responsibility in the SRI prevent identify actions to be taken to maintain an excellent level of responsibility , so the application of ISO 14001:2004 and ISO 26000:2011 is reviewed in order to identify necessary actions aligned to the standards listed as part of the proposal. The research methodology in the field of social responsibility sets the group ID of interest to polls perceived level of social responsibility as proposed by CSR to determine the degree of social responsibility, environmental management to evaluate the interview was applied the highest administrative authority delegated SRI for implementation and management of Environmental, further comparative study of management by building selecting the most representative 2 ago. Regarding the situation analysis of environmental management within the institution, an analysis of the use of resources such as energy, water, paper, disposal of solid waste produced in the building on the basis year is 2010.

The proposed management model was conducted using the proposed requirements of ISO 14001:2004 and ISO 26000, for which actions to implement these management models, actions referred to in the environmental management plan and proposed plan social responsibility.

KEY WORDS: MODEL MANAGEMENT, ENVIRONMENTAL MANAGEMENT, SOCIAL RESPONSIBILITY, ENVIRONMENTAL PRACTICES, SOCIAL RESPONSIBILITY MATTERS, PRINCIPLES OF SOCIAL RESPONSIBILITY, ENVIRONMENTAL MANAGEMENT PLAN, PLAN FOR SOCIAL RESPONSIBILITY, ISO 14001:2004, ISO 26000.

CAPITULO I

1. GENERALIDADES

1.1 Antecedentes

De acuerdo al capítulo cuarto, sección primer del Sistema económico y política económica de acuerdo a la Política Fiscal de la Constitución del Ecuador, establece la obligatoriedad de que las compras públicas cumplan con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social, en donde se priorizan los productos y servicios nacionales, se hace necesario adoptar los mecanismos necesarios en la institución para dar cumplimiento a este mandato general.

A nivel nacional ya se evidencian esfuerzos encaminados a la conservación del medio ambiente: la Constitución de 2008 le otorga derechos a la naturaleza (Título II, Capítulo séptimo, Art. 71 - 74), el Plan Nacional para el Buen Vivir señala, como una de las estrategias, la “sostenibilidad, conservación, conocimiento del patrimonio natural y fomento del turismo comunitario”, y plantea el objetivo de “garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y saludable”. La relación entre estos preceptos y la política tributaria está respaldada en el artículo 300 de la Constitución, donde se hace explícita la necesidad de que el sistema tributario tenga como uno de sus objetivos la promoción de comportamientos amigables con el medio ambiente: La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables”.

En noviembre de 2011, se promulgó la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado, cuyos objetivos fueron dotar de recursos al sector salud; enlazar los objetivos ambientales y fiscales como una forma de incentivar cambios en los hábitos de consumo ambientalmente insostenibles (de forma específica, disminuir los problemas de contaminación ambiental causados por los desechos plásticos y los gases emitidos por los vehículos); y disminuir el consumo de cigarrillos y bebidas alcohólicas¹.

¹ Servicio de Rentas Internas *Plan Estratégico Institucional 2012-2015*.

En medio de esta política se ha mejorado la cultura tributaria en el país, además con la emisión del Reglamento de la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los ingresos del Estado más conocido como impuestos verdes, se refleja el compromiso del gobierno para impulsar la Responsabilidad Social.

Así también el Gobierno Nacional, a través del programa CreEcuador del Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad ha desarrollado una iniciativa para motivar a empresas públicas y privadas a la obtención de sellos, “Hace Bien” y “Hace Mejor”, que demuestran el cumplimiento de 4 éticas empresariales (ética con los trabajadores, Ética con la comunidad, ética con el Estado y ética con el Medio Ambiente) que constituyen los primeros pasos para impulsar una cultura de Responsabilidad Social en el país.

Al momento no existen estudios relacionados de la Cultura Ambiental ni de Responsabilidad Social en el SRI, tampoco sobre los procedimientos de aplicación de la política ambiental ni tampoco sobre un modelo de gestión ambiental específico al respecto.

De lo anteriormente expuesto a continuación se detalla la normativa Legal vigente, aplicable como soporte de la investigación a desarrollar:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Plan nacional del Buen vivir
- Ley Orgánica del Servicio Público publicada en el Registro Oficial No 294 del 06 de octubre del 2010.
- Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas (Ley No 41).
- Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, publicado en el Registro Oficial No 418 del 10 de Septiembre del 2004
- Ley de Gestión Ambiental, publicada en el Registro Oficial No 418 del 10 de Septiembre del 2004.
- Ley Orgánica de Salud, publicada en el Registro Oficial No 423, del viernes 22 de Diciembre del 2006

- Políticas Generales para Promover las Buenas Prácticas Ambientales en Entidades del Sector Público, Acuerdo Ministerial No. 131, emitido por el Ministerio del Ambiente y publicado en el Registro Oficial No 284 del 22 de Septiembre de 2010.
- Decreto Ejecutivo No 1681, del 21 de abril del 2009, publicado en el Registro Oficial No 582 del 04 de Mayo del 2009.
- Decreto Ejecutivo No 238, del 28 de Enero del 2010, Registro Oficial No 127 del 10 de Febrero del año 2010.
- Acuerdo Ministerial No 00681 emitido por el Ministerio de Salud Pública, en el que se aprueba el Reglamento de "Manejo de Desechos Infecciosos para la Red de Servicios de Salud en el Ecuador", publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No 338 del 10 de Diciembre del año 2010.
- Acuerdo No 26 del Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.
- Política Ambiental del SRI Aprobada y vigente del 13 de abril del 2012.
- Política Atención a Servidores en Dispensarios Médicos Institucionales, emitido por el Servicio de Rentas Internas, publicada el 10 de Noviembre del 2011.

1.2 Descripción del Servicio de Rentas Internas

1.2.1 El Servicio de Rentas Internas

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

El 02 de diciembre de 1997 fue creado el Servicio de Rentas Internas, en un entorno económico complejo; era necesario transformar la administración tributaria en Ecuador, enfocándose inicialmente en combatir nichos evidentes de evasión, mejorar la recaudación, sostener el presupuesto general del

Estado y, al mismo tiempo, darle flexibilidad y eficiencia a la administración.²

El SRI administra 10 impuestos de los cuales existen 2 como el impuesto a la contaminación ambiental y el impuesto redimible a las botellas plásticas no retornables que poseen una connotación con la responsabilidad ambiental.

Impuesto ambiental a la contaminación ambiental.

Este impuesto es un impuesto anual, personal y directo cuyo objetivo extra fiscal es reducir la contaminación del ambiente producida por el uso de vehículos motorizados de transporte terrestre.

Impuesto redimible a las botellas plásticas no retornables.

Este impuesto es un impuesto real cuyo objetivo extra fiscal es disminuir la contaminación ambiental y estimular el proceso de reciclaje.

1.2.2 Valores y principios³

Los principios y valores que forman parte del código de ética del Servicio de Rentas Internas se hacen referencia en el siguiente gráfico:

² Servicio de Rentas Internas. Recuperado de. <http://www.sri.gob.ec>

³ Servicio de Rentas Internas. Plan estratégico Institucional 2012-2015.



Figura 1. Valores y Principios del SRI

1.- Conocimiento y cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador y de la legislación ecuatoriana.- Las actuaciones y conductas del personal del Servicio de Rentas Internas deben guardar conformidad con las disposiciones constitucionales y legales.

2.- Confidencialidad o reserva.- El personal del Servicio de Rentas Internas debe mantener la confidencialidad o reserva de la información que esta Administración Tributaria custodia, conforme a la ley.

3. Vocación de Servicio.- El personal del Servicio de Rentas Internas debe mantener una actitud orientada al servicio y caracterizada por la calidad, la calidez y la oportunidad en la atención a las ciudadanas y los ciudadanos; y a sus compañeros de trabajo.

4.- Honradez.- Las actuaciones y conductas de las servidoras y los servidores del Servicio de Rentas Internas deben realizarse con equidad, sin privilegiar ni discriminar a nadie a través de la dispensa de favores o servicios especiales en el

desempeño de su cargo, ni recibir beneficios ni remuneraciones adicionales a los que legalmente tengan derecho.

5.- Honestidad.- El personal del Servicio de Rentas Internas deberá actuar siempre con base en la verdad con probidad, rectitud y justicia.

6.- Responsabilidad social.- El personal del Servicio de Rentas Internas debe procurar hacerle bien al país, mediante la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, convirtiéndose en un referente en el sector público ecuatoriano e internacional, con el objetivo de mejorar la situación competitiva de la sociedad y su autoestima así como la del sector público, creando ciudadanía fiscal.

7.- Responsabilidad ambiental.- El personal del Servicio de Rentas Internas debe manifestar en sus actuaciones respeto al medio ambiente y al ecosistema, promoviendo el uso racional de los medios y herramientas de trabajo, conducta que se reflejará en nuestras actividades profesionales y personales.

8.- Transparencia y participación.- El personal del Servicio de Rentas Internas deberá ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración; tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza, de tal manera que los ciudadanos estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, normas y demás información generada por la institución, permitiendo la participación social.

9.- Compromiso.- El personal del Servicio de Rentas Internas tiene la aptitud y actitud de colaboración con la institución, prestando sus servicios con ahínco y esmero en cada función encomendada y con sentido de pertenencia.

10.- Equidad.- El personal del Servicio de Rentas Internas fomentará el cumplimiento y aplicación de los derechos y garantías de las ciudadanas y de los ciudadanos, en un ambiente de justicia.

11.- Respeto.- El personal del Servicio de Rentas Internas propenderá el establecimiento de relaciones interpersonales sanas en un marco de tolerancia y observancia a los derechos y a la dignidad humana, en sus diferentes manifestaciones. Se propenderá el respeto a la interculturalidad y plurinacionalidad.

12.- Colaboración.- El personal del Servicio de Rentas Internas deberá tener predisposición para contribuir de manera activa en sus relaciones con su equipo de trabajo, con otros departamentos o áreas, e incluso con personal de otras entidades públicas, para el cumplimiento de los fines y logro de los objetivos institucionales.

13.- Solidaridad.- El personal del Servicio de Rentas Internas debe procurar el bienestar de sus compañeros, conciudadanos y, en general de los demás seres humanos.

1.3 Justificación e importancia

1.3.1 Justificación

Debido a que el Servicio de Rentas Internas, requiere implementar un sistema de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social, que permita establecer un eficiente control de recursos, una correcta disposición de desechos y desarrollar una cultura ambiental en los servidores públicos y contribuyentes como parte de la Responsabilidad Social se hace necesario el desarrollo de una investigación que permita identificar las acciones preventivas y correctivas para la aplicación de un sistema de gestión ambiental.

1.3.2 Importancia

En apego a la Constitución del Ecuador, el Plan Nacional del Buen Vivir y a la normativa ambiental vigente y a la necesidad del manejo de compras responsables que minimicen el impacto ambiental la institución requiere adoptar mecanismos que permitan integrar los actores para el manejo responsable de los desechos sólidos y fomentar una cultura de cuidado y respeto con el medio ambiente dentro de la

institución estableciendo mecanismos de control, así también su participación activa en programas de remediación ambiental en las áreas que el Ministerio del Ambiente o los organismos de gestión ambiental lo requieran como parte de la Responsabilidad Social del SRI.

1.4 Planteamiento del problema

En la actualidad para llevar a cabo lo dispuesto en la Política Ambiental vigente, no se han incorporado modelos de gestión ambiental, únicamente se recurre a la iniciativa propia sin cumplimiento de metas fundamentadas en alguna planeación.

No se dispone de un control de la información sobre el consumo de recursos, ni de manuales e instructivos que permitan seguir un proceso establecido.

No existen formatos ni archivos sobre la Gestión Ambiental ni de Responsabilidad Social.

También es evidente la falta de cultura ambiental y de Responsabilidad Social en los servidores públicos del SRI por el desconocimiento de buenas prácticas, porque no hay suficiente información y porque no es difundida mediante los sistemas de información que cuenta la institución.

Además no hay personal encargado de la verificación o auditorías sobre la Gestión Ambiental y Responsabilidad Social del SRI.

No existe una correcta coordinación sobre la disposición final de desechos peligrosos provenientes del dispensario, así como de la entrega al gestor de reciclaje del recurso papel y de otros desechos que son provenientes de mantenimientos de edificios o bienes.

No existe una adecuada separación de elementos para el reciclaje, ya que no existe al interior de la institución contenedores que permitan separar los elementos, esto no permite que gestores calificados por la Secretaría del Ambiente puedan

reciclar elementos tales como papel, plástico entre otros elementos, sino que todos los desechos se disponen a la basura.

También la falta de capacitación sobre la separación adecuada de elementos reciclables y la falta de comunicación sobre temas relativos al cuidado y protección con el medio ambiente no permiten desarrollar una cultura ambiental en los servidores públicos.

Así también la falta de parámetros de selección de proveedores en el marco de protección ambiental, dentro de la contratación pública para la compra de bienes y prestación de servicios disminuye el compromiso de responsabilidad social. La falta de convenios con gestores para el retiro de elementos reciclables produce que no se realice una adecuada separación de elementos lo que no permite llevar además, una estadística sobre el consumo para adoptar medidas de optimización y control de recursos.

Todos los problemas antes mencionados encajan en la falta de un modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social a ser aplicado a la institución.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Diseñar un Modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social aplicado al SRI.

1.5.2 Objetivos específicos

- Realizar una descripción de aspectos generales entorno a la Gestión Ambiental y Responsabilidad Social.
- Desarrollar el marco teórico, sobre sistemas sobre Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social.

- Definir y establecer la metodología de la investigación a realizar.
- Realizar un diagnóstico situacional de la institución respecto de la aplicación de buenas prácticas ambientales y de aspectos relacionados con la gestión ambiental.
- Desarrollar un modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social aplicado al SRI.
- Validar la aplicación del Modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social en el SRI.
- Desarrollar conclusiones y recomendaciones sobre la investigación la aplicación del Modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social aplicado al SRI.

1.6 Alcance de la investigación

El Diseño del modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social, enlazará los procesos administrativos que actualmente posee la institución, entorno a la Política Ambiental con la normativa vigente en materia ambiental, desarrollando alianzas estratégicas con la administración pública central, estableciendo parámetros de cumplimiento por parte de los proveedores y ciudadanía en general para el adecuado manejo de desechos, de esta manera se desarrollará responsabilidad social con la inclusión de gestores ambientales y proveedores responsables con el medio ambiente.

1.7 Hipótesis

El SRI mejora su gestión institucional con la aplicación de un Modelo de Gestión ambiental y de Responsabilidad Social particularizado.

1.8 Estado del arte

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) publica en Septiembre de 1996 la serie ISO 14000 que aborda, entre otros tópicos, un conjunto de

requerimientos de carácter voluntario, orientados a la implantación en empresas de distinto tipo y tamaño de un modelo de Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001), el cual ha tenido amplia aceptación a nivel internacional.

Hasta enero de 2007 más de 130 mil empresas a nivel mundial habían adoptado el modelo de gestión ambiental propuesto por ISO 14001 y por la Unión Europea (EMAS). De éstas el 95,9% correspondía a empresas que han adoptado el modelo ISO 14001 (ISO World, 2009).

La ventaja de un sistema de gestión ambiental ISO 14001, radica en que por medio del establecimiento de metas, establecimiento de responsabilidades, capacitación y documentación de la gestión en sí, existe un control y se tiende a la reducción del impacto al medio ambiente, no hay requisitos específicos lo cual permite establecer metas en función de las necesidades, giro de negocio y propende la mejora continua.

La ISO 26000:2011 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 La gestión ambiental

El logro de una mejor calidad de vida incide directamente en los dos elementos básicos implicados en los problemas ambientales: los elementos activos, que son las actividades que promueve el hombre para su desarrollo, y son la causa de los conflictos ambientales por una parte; y el pasivo, que corresponde a los factores ambientales y sus relaciones y flujos mutuos que reciben sus efectos. La gestión ambiental debe entenderse entonces, como la conducción del sistema ambiental (incluyendo sus dos sistemas) a través del comportamiento de los elementos básicos involucrados en ella.

La gestión ambiental plantea un problema conceptual que surge del cambio del paradigma determinista, basado en la simplicidad, uniformidad, independencia, estabilidad, control; por el paradigma de la incertidumbre, más complejo que se caracteriza por la complejidad, diversidad, interdependencia, dinamismo y riesgo.

Este cambio plantea una situación más difícil que se caracteriza por la aceptación de la existencia de intereses en conflicto que requieren concertación, y la necesidad de tomar decisiones de bajo riesgo, que conduce a una necesidad de adecuar los enfoques en base a la progresividad y flexibilidad de las decisiones. Para ello existen ciertos principios que vienen siendo aceptados por la sociedad en su conjunto.

2.1.1 Concepto de gestión ambiental

La gestión ambiental, se define como un conjunto de acciones de los actores sociales, integrados en un espacio geográfico, para garantizar en base a principios y directrices previamente acordados tendientes a la minimización y optimización de recursos de manera responsable.

El objetivo de la gestión ambiental es preservar el medio ambiente, prevenir la contaminación y los riesgos medioambientales.

Algunos autores definen a la gestión ambiental como: “Conjunto de acciones que permitan lograr la máxima racionalidad en el proceso de toma de decisión relativa a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, mediante una coordinada información interdisciplinaria y la participación ciudadana” (Estevan Bolca, 1994)

“Conjunto de instrumentos, normas, procesos, controles, etc. que procuran la defensa, conservación y mejoramiento de la calidad ambiental, y el usufructo de los bienes y servicios ambientales, sin desmedro de su potencial como legado intergeneracional”

(Buros Castillo, 1996)

2.1.2 Medio ambiente

El medio ambiente es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado.

Como definición de medio ambiente normalmente entendemos que es todo lo que rodea a un ser vivo y condiciona su forma de vivir, pero también podemos decir que se trata de un sistema, el cual está formado por elementos de origen natural y artificial, los cuales además están relacionados y pueden ser modificados por el hombre.

El medio ambiente no es otra cosa que el medio, justamente, el lugar o el espacio en el cual se llevan a cabo diferentes procesos relacionados con la vida. Esta vida puede ser muy diversa si se tiene en cuenta no sólo a la humana sino también a la animal y vegetal.

Cada ambiente se caracteriza por elementos particulares que lo hacen especial y diferente al resto, por lo cual es imposible hablar de un sólo medio ambiente. Para comprender mejor qué es lo que compone al medio ambiente, debemos hablar de tres niveles: el físico, el biológico y, si es necesario, el socioeconómico. En el primero, hacemos referencia a todo aquello que tiene que ver con la geografía, el clima, la geología. Estos elementos forman la base sobre la cual se establecerán todas las formas de vida. El plano biológico está compuesto por la población humana así como también por la flora y la fauna que ocupan este espacio. Finalmente, el medio socioeconómico es el que hace referencia a la actividad del ser humano y su efecto sobre el medio ambiente⁴.

El medio ambiente puede ser analizado desde esferas muy diferentes siendo el enfoque y la forma de abordado distinta en cada caso. Así, es posible encontrar problemas ambientales de diferente índole:

Problemas medioambientales globales. Son los grandes temas que generalmente son objeto de políticas y programas y que afectan por igual a toda la humanidad. La preocupación por la capa de ozono, el efecto invernadero, etc, son ejemplos de estos problemas.

- **Problemas de contaminación por residuos.** Constituye la preocupación principal en las grandes ciudades, en las que el volumen de población hacen que la generación de desechos sea muy elevada. Las empresas y sus actividades son otra de las principales causantes de esta problemática.
- **Problemas de contaminación atmosférica.** Constituye también una problemática muy importante en las grandes ciudades, No obstante los principales focos generadores de este tipo de contaminación son los automóviles en los núcleos urbanos y las grandes industrias en las afueras de las ciudades.

⁴Recuperado de: <http://www.definicionabc.com/medio-ambiente/medio-ambiente.php#ixzz2WCffHmY1>

- **Problemas de contaminación del agua.** Los problemas asociados a la escasez de agua y la poca disponibilidad de sistemas de reutilización y tratamiento del agua en las ciudades son causa de una gran preocupación para las autoridades públicas y políticos. También en las ciudades se producen importantes cantidades de vertidos de residuos al mar y a otros medios acuáticos, dando lugar a niveles de contaminación que afectan a otros recursos y a la flora y fauna.
- **Problemas asociados a la contaminación por ruido.** Aunque este constituye un problema al que no siempre se la ha otorgado suficiente importancia sigue siendo un factor de riesgo, especialmente en las grandes ciudades y en áreas industriales. Un incremento excesivo de los niveles de ruido puede provocar alteraciones importantes en la salud humana, sordera, pérdida del sentido de equilibrio, etc.
- **Problemas asociados a la pérdida de la diversidad biológica y deforestación.** El desarrollo de la actividad humana también ejerce un impacto importante en los recursos animales y vegetales afectando a la diversidad de flora y fauna de las diferentes regiones. Esta situación también se produce en el medio urbano. La actividad económica creciente en las ciudades ha dado lugar a la desaparición de grandes masas de bosques y la pérdida de protección del suelo⁵.

⁵ Editorial vértice S.L. Gestión Medioambiental conceptos básicos. Recuperado de: <http://books.google.com.ec>.
<http://vidaeducacion.org/datos-utiles/principios-de-la-responsabilidad-social-de-las-organizaciones/>

2.1.3 Sostenibilidad ambiental

Es el conjunto de ideas y acciones dirigidas a respetar y garantizar la calidad ambiental evitando su degradación, lo cual implica, en términos económicos, internalizar los costos externos de la contaminación y los costos de uso de los recursos naturales, superando la idea de que los mismos son bienes libres.

El concepto de desarrollo sostenible fue difundido a nivel mundial en 1987 por el Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, mejor conocido como Comisión Brundtland.

2.1.4 Desarrollo sustentable

El desarrollo sustentable, es un concepto macroeconómico y la responsabilidad social empresaria o RSE lo es en términos microeconómicos. Por otra parte las alianzas estratégicas son el instrumento que disponen las empresas que han optado por el camino de la RSE.

Desarrollo Sustentable es mucho más que un concepto ecológico, ya que plantea el reto fundamental de combinar una economía dinámica con una sociedad que ofrezca oportunidades para todos, al tiempo que se mejora la productividad de los recursos y se desliga el crecimiento de la degradación del medio ambiente.

2.1.5 Responsabilidad social

Responsabilidad social es la forma de conducir las actividades de una institución de tal modo que esta se convierta en responsable por el desenvolvimiento social. Una entidad socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos los involucrados.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial, AMCHAM. Centro Internacional para el Desarrollo Humano dentro del marco de la norma ISO define a la responsabilidad social como:

- Las acciones de una organización para asumir la responsabilidad por los impactos de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, siendo estas acciones:
 - Congruentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible
 - Basadas en comportamiento ético, cumplimiento con leyes aplicables e
 - Integradas a las actividades desarrolladas por la organización. (Comité de RSE, AMCHAM. Centro Internacional para el Desarrollo Humano)

- Es la responsabilidad de una Organización por los impactos de sus decisiones, actividades, productos y servicios, en la sociedad y en el medio ambiente, a través de su comportamiento ético y transparente que:
 - Es coherente con el Desarrollo Sostenible y el bienestar de la sociedad;
 - Se responsabiliza por las expectativas de sus partes interesadas (stakeholders);
 - Es obediente en la aplicación de las leyes y consistente con las normas internacionales de conducta; y
 - Está arraigado al interior de su Organización (IRSE, Instituto de Responsabilidad Social Ecuador)

Es la responsabilidad de una organización, ante los impactos que sus decisiones ocasionan en la sociedad y el Medio ambiente, mediante un comportamiento 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 normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve la práctica en sus relaciones.

2.1.6 Gestión de la responsabilidad social

La responsabilidad social describe el deber de cuidado que tienen las corporaciones, los gobiernos, las instituciones benéficas e instituciones en general para con las partes interesadas.

Para mantener la confianza de clientes, empleados, accionistas y un creciente despliegue de otros grupos de interés de las organizaciones, es preciso establecer un marco significativo que integre la toma responsable de decisiones en todas las actividades.

El reconocimiento de la responsabilidad social implica identificar los asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades de una organización, así como la manera en que esos asuntos deberían abordarse para contribuir al desarrollo sostenible.

En la actualidad la responsabilidad social se considera un concepto normativo no obligatorio o “ley blanda” (es decir, sin la fuerza de la ley), tales como los plasmados en algunos acuerdos internacionales, por ejemplo, la “Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos” adoptada por la UNESCO etc.

Esto ha dado origen no solo a diferentes tentativas o percepciones “sectoriales” de establecer mecanismos de ‘responsabilidad social’, la más notable entre las cuales son las referentes a responsabilidad social corporativa o “responsabilidad social empresarial” (RSE).

2.1.7 Responsabilidad social empresarial RSE

La Comisión de las Comunidades Europeas define responsabilidad social corporativa como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores: accionistas, proveedores, clientes, trabajadores, administraciones y comunidades locales.

Desde la década de los años noventa del siglo XX, la Comisión de las Comunidades Europeas y otras instituciones internacionales como las Naciones Unidas están liderando la generación de nuevas ideas que se están desarrollando de forma simultánea en el tiempo y que tienen como objetivo incrementar la eficiencia de las organizaciones desde la perspectiva de la sociedad.

Tres son los conceptos que se manejan: desarrollo sustentable, responsabilidad social corporativa o ciudadana y alianzas sociales.

Se entiende por desarrollo sustentable un crecimiento económico basado en la erradicación de la pobreza y aumento de la calidad de vida, respeto al medio ambiente y competitividad de las empresas.

Para alcanzar este modelo se propone que de forma voluntaria las empresas desarrollen una estrategia de responsabilidad social y actúen en alianza con sus socios.

2.1.8 Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.



Figura 2. Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.

- **Entre la organización y la sociedad:** una organización debería entender cómo sus decisiones y actividades impactan en la sociedad. Una organización también debería entender las expectativas de comportamiento responsable que tiene la sociedad en relación con estos impactos. Esto debería hacerse considerando las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.
- **Entre la organización y sus partes interesadas:** una organización debería ser consciente de sus distintas partes interesadas. Las decisiones y actividades de una organización pueden tener impactos potenciales y reales en estos individuos y organizaciones. Estos impactos potenciales o reales son la base de la “incumbencia” o interés que hace que las organizaciones o individuos se consideren partes interesadas.
- **Entre las partes interesadas y la sociedad:** una organización debería comprender, por un lado, la relación entre los intereses de las partes interesadas que se ven afectadas por la organización, y por otro lado, las expectativas de la sociedad. Aunque las partes interesadas son parte de la sociedad, pueden tener intereses que no estén en consonancia con las expectativas de la sociedad. Las partes interesadas tienen intereses específicos con respecto a la organización que pueden diferenciarse de las

expectativas de la sociedad sobre lo que debe entenderse como un comportamiento socialmente responsable en relación a cualquier asunto. Por ejemplo, el interés de un proveedor en que le paguen, y el interés de la sociedad en la honradez en los contratos, pueden ser diferentes perspectivas del mismo asunto.

2.1.9 Objetivos y metas del milenio en torno a la responsabilidad social

En la cumbre del milenio celebrada en la ciudad de Nueva York, en septiembre del año 2000, que contó con la presencia de los jefes de los estados adheridos a la ONU, ratificaron su compromiso de construir un mundo más pacífico, más próspero y más justo, donde prevalezcan los valores de la libertad, la igualdad, la solidaridad, la tolerancia, el respeto a la naturaleza y a la responsabilidad común frente al destino de la humanidad, a través de los siguientes 8 objetivos.



Figura 3. Objetivos de Responsabilidad Social

2.1.10 Principios del pacto global

Kofi Annan, el día 26 de junio del año 2000 durante el Foro Económico Mundial oficializó el acuerdo que firmaron más de 1300 empresarios, representantes de las más importantes corporaciones a nivel mundial, el llamado Global Compact (Pacto Global). Se impusieron una meta bastante ambiciosa y de características profundas:

hacer de la economía mundial algo auténticamente sostenible, con base a la aplicación de los siguientes principios:



Figura 4 Principios de Responsabilidad Social del Pacto Global

2.2 Sistemas de gestión ambiental

2.2.1 Origen y concepto

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) nace como un instrumento de carácter voluntario dirigido a las empresas, para que éstas adquieran un compromiso de protección del medio ambiente en el marco de un desarrollo sostenible.

Un Sistema de Gestión Medioambiental se construye a base de acciones medioambientales y herramientas de gestión. Esas acciones se interrelacionan para conseguir un objetivo claramente definido: la mejora del comportamiento

medioambiental. Un Sistema de Gestión Medioambiental es un ciclo continuo de planificación, acción, revisión y mejora de la actuación medioambiental de una empresa. Ayuda a construir una gestión medioambiental Total.

2.2.2 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) aplica a todas las actividades, procesos, productos y servicios relacionados con la gestión de la administración del Servicio de Rentas Internas.

2.2.3 Objetivos

Los sistemas de gestión ambiental permiten coordinar las relaciones entre las diferentes áreas funcionales de una organización, a través de un conjunto de actividades que buscan los siguientes aspectos:

Aspecto Ambiental:

- Minimización o eliminación de impactos ambientales.
- Optimización y racionalización del uso de los recursos y de la producción de residuos.
- Compromiso con el concepto de desarrollo sostenible.

Aspecto Legal:

- Cumplimiento de la Legislación Ambiental.
- Definición de las responsabilidades y funciones en todos los niveles de la organización.

Aspecto Social:

- Evitar denuncias
- Mejorar la imagen de la organización.
- Mejorar las relaciones con las administraciones.

Aspecto Económico

- Evitar o reducir sanciones o cánones de vertido
- Reducir costes de producción.

- Aumentar la competitividad de la empresa.
- Abrirse a nuevos mercados
- Reducir primas de aseguramiento.

Aspecto Técnico

- Mejora de procesos con reducción a residuos y pérdidas de materia prima.
- Optimización y aumento de la eficiencia de las tecnologías disponibles e implantación de otras nuevas.

2.2.4 Requisitos del sistema de gestión ambiental ISO 14001:2004

Define la metodología para crear el SGMA conforme a esta Norma. Se definen uno a uno todos los requisitos del sistema y la metodología para su cumplimiento, con el objetivo de facilitar su aplicación en la diversidad de instituciones.

- Requisitos generales
- Política medioambiental
- Planificación
- Implantación y funcionamiento
- Comprobación y acción correctora
- Revisión por la dirección

El objeto de la norma establece los requisitos para que un sistema de gestión medioambiental capacite a una Entidad Local para formular una política y unos objetivos, teniendo en cuenta los requisitos legales y la información acerca de los impactos medioambientales significativos que provoca.

El objetivo es conseguir que el sistema funcione correctamente y vaya renovándose y mejorando de una manera autosuficiente.

La amplitud de aplicación de esta norma, que tiene reconocimiento internacional, dependerá de factores tales como la política medioambiental, la naturaleza de las actividades y servicios, y las condiciones en las que opera la Entidad Local.

Una Entidad local tiene la opción de aplicar este sistema de gestión medioambiental parcial o totalmente, a toda la organización en general o, si lo cree conveniente, solamente implantarlo en algunos servicios que posean una gestión independiente.

A continuación se muestra la figura del modelo de gestión ambiental según la ISO 14001:2004.

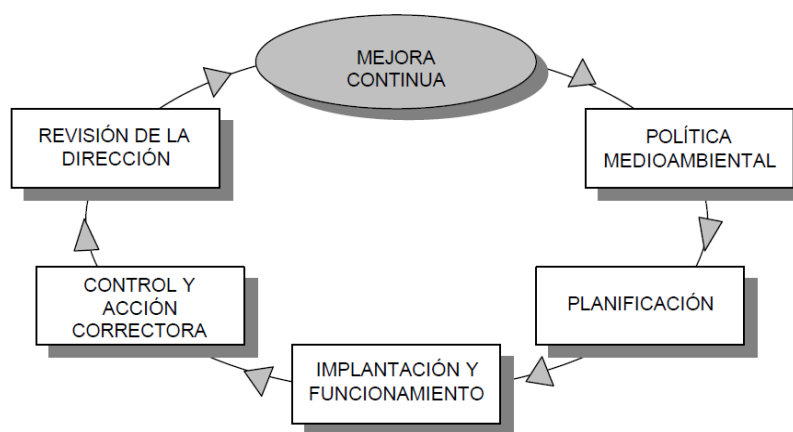


Figura 5. Modelo de Gestión Ambiental según ISO 14001:2004

2.2.4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional, y determinar cómo cumplirá estos requisitos.

La organización debe definir y documentar el alcance de su sistema de gestión ambiental.

ISO 14000 es una norma medioambiental voluntaria internacional reconocida No es una ley en el sentido que nadie se exige ser registrado, ISO 14000 realmente es una serie de normas que cubren todos los sistemas de dirección medioambientales.

2.2.4.2 Política ambiental

La alta dirección debe definir la política ambiental de la organización y asegurarse de que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental, ésta:

- a) es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios;
- b) incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación;
- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales;
- d) proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas ambientales;
- e) se documenta, implementa y mantiene;
- f) se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella; y
- g) está a disposición del público.

2.2.4.3 Planificación

2.2.4.3.1 Aspectos ambientales

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance

definido del sistema de gestión ambiental, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados; y

b) determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente (es decir, aspectos ambientales significativos).

La organización debe documentar esta información y mantenerla actualizada.

La organización debe asegurarse de que los aspectos ambientales significativos se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión ambiental.

2.2.4.3.2 Requisitos legales y otros.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

a) identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales; y

b) determinar cómo se aplican estos requisitos a sus aspectos ambientales.

La organización debe asegurarse de que estos requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión ambiental.

2.2.4.3.3 Objetivos, metas y programas.

La organización debe establecer, implementar y mantener objetivos y metas ambientales documentados, en los niveles y funciones pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos y metas deben ser medibles cuando sea factible y deben ser coherentes con la política ambiental, incluidos los compromisos de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, y con la mejora continua.

Cuando una organización establece y revisa sus objetivos y metas, debe tener en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y sus aspectos ambientales significativos. Además, debe considerar sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos y metas. Estos programas deben incluir:

- a) la asignación de responsabilidades para lograr los objetivos y metas en las funciones y niveles pertinentes de la organización; y
- b) los medios y plazos para lograrlos.

2.2.4.3.4 Implementación y operación.

2.2.4.3.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

La dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental. Estos, incluyen los recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura de la organización, y los recursos financieros y tecnológicos.

Las funciones, las responsabilidades y la autoridad se deben definir, documentar y comunicar para facilitar una gestión ambiental eficaz.

La alta dirección de la organización debe designar uno o varios representantes de la dirección, quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener definidas sus funciones, responsabilidades y autoridad para:

a) asegurarse de que el sistema de gestión ambiental se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional;

b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental para su revisión, incluyendo las recomendaciones para la mejora.

2.2.4.3.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe asegurarse de que cualquier persona que realice tareas para ella o en su nombre, que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados por la organización, sea competente tomando como base una educación, formación o experiencia adecuados, y debe mantener los registros asociados.

La organización debe identificar las necesidades de formación relacionadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental. Debe proporcionar formación o emprender otras acciones para satisfacer estas necesidades, y debe mantener los registros asociados.

La organización debe establecer y mantener uno o varios procedimientos para que sus empleados o las personas que trabajan en su nombre tomen conciencia de:

a) la importancia de la conformidad con la política ambiental, los procedimientos y requisitos del sistema de gestión ambiental;

b) los aspectos ambientales significativos, los impactos relacionados reales o potenciales asociados con su trabajo y los beneficios ambientales de un mejor desempeño personal;

c) sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión ambiental; y

d) las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.

2.2.4.3.4.3 Comunicación

En relación con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

a) la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización;

b) recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

La organización debe decidir si comunica o no externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos y debe documentar su decisión. Si la decisión es comunicarla, la organización debe establecer e implementar uno o varios métodos para realizar esta comunicación externa.

2.2.4.3.4.4 Documentación

La documentación del sistema de gestión ambiental debe incluir:

a) la política, objetivos y metas ambientales;

b) la descripción del alcance del sistema de gestión ambiental;

c) la descripción de los elementos principales del sistema de gestión ambiental y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados;

d) los documentos, incluyendo los registros requeridos en esta Norma Internacional; y

e) los documentos, incluyendo los registros determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos ambientales significativos.

2.2.4.3.4.5 Control de documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión ambiental y por esta norma internacional se deben controlar.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental y se controla su distribución; y

g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

2.2.4.3.4.6 Control operacional

La organización debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con su política ambiental, objetivos y metas, con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas, mediante:

a) el establecimiento, implementación y mantenimiento de uno o varios procedimientos documentados para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas ambientales; y

b) el establecimiento de criterios operacionales en los procedimientos; y

c) el establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos relacionados con aspectos ambientales significativos identificados de los bienes y servicios utilizados por la organización, y la comunicación de los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores, incluyendo contratistas.

2.2.4.3.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para identificar situaciones potenciales de emergencia y accidentes potenciales que pueden tener impactos en el medio ambiente y cómo responder ante ellos.

La organización debe responder ante situaciones de emergencia y accidentes reales y prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos asociados.

La organización debe revisar periódicamente, y modificar cuando sea necesario sus procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias, en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

La organización también debe realizar pruebas periódicas de tales procedimientos, cuando sea factible.

2.2.4.4 Verificación

2.2.4.4.1 Seguimiento y medición

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para hacer el seguimiento y medir de forma regular las características fundamentales de sus operaciones que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente. Los procedimientos deben incluir la documentación de la información para hacer el seguimiento del desempeño, de los controles operacionales aplicables y de la conformidad con los objetivos y metas ambientales de la organización.

La organización debe asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados.

2.2.4.4.2 Evaluación del cumplimiento legal

En coherencia con su compromiso de cumplimiento, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

La organización debe mantener los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

La organización debe evaluar el cumplimiento con otros requisitos que suscriba. La organización puede combinar esta evaluación con la evaluación del cumplimiento legal mencionada en el apartado o establecer uno o varios procedimientos separados.

La organización debe mantener los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

2.2.4.5 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para tratar las no conformidades reales y potenciales y tomar acciones correctivas y acciones preventivas. Los procedimientos deben definir requisitos para:

- a) la identificación y corrección de las no conformidades y tomando las acciones para mitigar sus impactos ambientales;
- b) la investigación de las no conformidades, determinando sus causas y tomando las acciones con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir;
- c) la evaluación de la necesidad de acciones para prevenir las no conformidades y la implementación de las acciones apropiadas definidas para prevenir su ocurrencia;
- d) el registro de los resultados de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas; y
- e) la revisión de la eficacia de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas.

Las acciones tomadas deben ser las apropiadas en relación a la magnitud de los problemas e impactos ambientales encontrados.

La organización debe asegurarse de que cualquier cambio necesario se incorpore a la documentación del sistema de gestión ambiental.

2.2.4.6 Control de los registros

La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos de su sistema de gestión ambiental y de esta Norma Internacional, y para demostrar los resultados logrados.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables.

2.2.4.7 Auditoría interna

La organización debe asegurarse de que las auditorías internas del sistema de gestión ambiental se realizan a intervalos planificados para:

- a) determinar si el sistema de gestión ambiental:
 - 1) es conforme con las disposiciones planificadas para la gestión ambiental, incluidos los requisitos de esta Norma Internacional; y
 - 2) se ha implementado adecuadamente y se mantiene; y

- b) proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener programas de auditoría, teniendo en cuenta la importancia ambiental de las operaciones implicadas y los resultados de las auditorías previas.

Se deben establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos de auditoría que traten sobre:

Las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, informar sobre los resultados y mantener los registros asociados;

La determinación de los criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y métodos.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

2.2.4.8 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión ambiental, incluyendo la política ambiental, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.

Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:

a) los resultados de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba;

b) las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;

c) el desempeño ambiental de la organización;

d) el grado de cumplimiento de los objetivos y metas;

e) el estado de las acciones correctivas y preventivas;

f) el seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección;

g) los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales; y

h) las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de las revisiones por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones tomadas relacionadas con posibles cambios en la política ambiental, objetivos, metas y otros elementos del sistema de gestión ambiental, coherentes con el compromiso de mejora continua.

2.2.5 Norma ISO 14001:2004

De acuerdo con la Norma ISO 14001:2004 un Sistema de Gestión Ambiental es parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales. Incluye la estructura de la organización, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos.

2.2.5.1 Beneficios de la implementación de la norma ISO 14001:2004

La norma ISO 14001:2004 proporciona a las organizaciones un marco general que permite dar más confiabilidad, organización y efectividad a los procesos productivos y de administración, mejorando de esta manera la gestión ambiental de una organización.

Algunas de las ventajas producto de la implementación de un SGA, son:

- a) Generar una política ambiental claramente definida y adecuada al tamaño y naturaleza de la organización.

- b) Permite mantener el cumplimiento de la legislación y anticiparse a una normativa cada vez más exigente en temas ambientales.

- c) Permite predecir problemas y riesgos ambientales o mitigarlos cuando éstos son inevitables.

- d) Promueve una mejor estructura organizacional de los procesos y actividades desarrolladas, lo que se traduce en ahorros indirectos significativos de tiempo y recursos.

- e) Provee de procedimientos operativos y administrativos y de una comunicación interna más formal y eficiente teniendo como resultado mayor objetividad a las tomas de decisiones.

- f) Permite mejorar las prácticas ambientales deficientes en la gestión de residuos, evitando costos y posibles daños ambientales asociados.

- g) Se genera un modelo de gestión aplicable a otros ámbitos de la empresa.

- h) Ofrece un marco flexible, pero estandarizado, para la gestión y la posibilidad de una futura certificación, permitiéndole una mejor posición y competitividad en los mercados, y por lo tanto mayores utilidades.

- i) Mejora la imagen pública demostrando compromiso, transparencia y un buen desempeño ambiental lo que da mayor confianza a la comunidad.

- j) La implantación de un SGMA en una Entidad Local conlleva el reconocimiento oficial del compromiso del Ayuntamiento respecto al medio ambiente.

- k) El hecho de mantener un SGMA municipal representa una disminución del riesgo de accidentes medioambientales y por tanto, una menor afectación al medio ambiente y un ahorro de los costes derivados.

l) Un SGMA implica el conocimiento de la legislación medioambiental y el compromiso de cumplimiento de esta. Este hecho disminuye la posibilidad de recibir sanciones (administrativas y/o penales) por incumplimiento de la normativa ambiental.

m) Por todas las razones argumentadas en los tres puntos anteriores, un Ayuntamiento que tiene implantado un SGMA dispone de mayor posibilidad de recibir ayudas públicas para llevar a cabo actuaciones medioambientales.

n) Uno de los principios de un SGMA es llevar una gestión eficiente de los recursos esto conlleva un beneficio económico para la Administración Local.

o) Con la implantación de un SGMA se consigue una mejora de la calidad de los servicios que presta la Administración local y una mejora de la eficiencia en el desarrollo de sus · La política medioambiental de un Ayuntamiento que dispone de un SGMA compromete a este a una mejora continua del medio ambiente interno y externo, esto deriva en una mejor calidad de vida para los habitantes del municipio y a una situación medioambiental que va mejorando con el tiempo.

p) Un SGMA lleva implícito un trabajo de comunicación, concienciación, motivación, y educación en temas medioambientales de los empleados y de los ciudadanos.

q) El manejo de un sistema de gestión ambiental permite identificar las oportunidades de mejora, a través de planes de acción optimizando el consumo de recursos tales como: energéticos, agua, papel, así también la adopción de medidas que contribuyan a la eliminación adecuada de desechos tales como tonners, fluorescentes, y demás elementos que genere la institución.

r) La optimización de recursos permitirá un ahorro presupuestario.

2.2.5.2 Limitaciones de la ISO 14001:2004

En la actualidad la certificación ISO 14001 es bien conocida en el sector industrial. Con esta certificación las Organizaciones tratan de mejorar la manera en que una empresa reduce su impacto en el medio ambiente, lo que puede crear beneficios internos al mejorar el uso de los recursos (por ejemplo, reduciendo el uso de materia prima y energía, o mejorando el manejo de desechos).

Para las empresas del medio, la principal limitación con ISO 14001 es que no hay requisitos específicos. Esto quiere decir que una empresa grande y con metas muy ambiciosas y una microempresa con metas más modestas, pueden ser certificadas por igual.

Para algunas empresas, una certificación ISO 14001 sólo significa que han desarrollado un plan de protección ambiental y que están cumpliendo con las leyes nacionales referentes al medio ambiente, mientras que para otras, implica mucho más, pues quizá estas organizaciones busques mejorar su imagen a nivel internacional, lo que le permitirá la apertura de mercados internacionales, lo cual al final beneficiara a su productividad, logrando un crecimiento sustantivo de estas empresas.

Por lo tanto, el efecto depende en gran medida del compromiso que asuma cada empresa de manera individual. Lo único que se busca es que exista una actitud voluntaria sincera hacia la conservación de nuestro medio ambiente.

2.2.5.3 Requisitos generales del SGA según la ISO 14001:2004

El Sistema de Gestión Ambiental bajo las normas ISO14001 se encuentra estructurado, siguiendo el ciclo PHVA:

A continuación se muestra en la figura los requisitos de la ISO 14001:2004 dentro del ciclo PHVA.

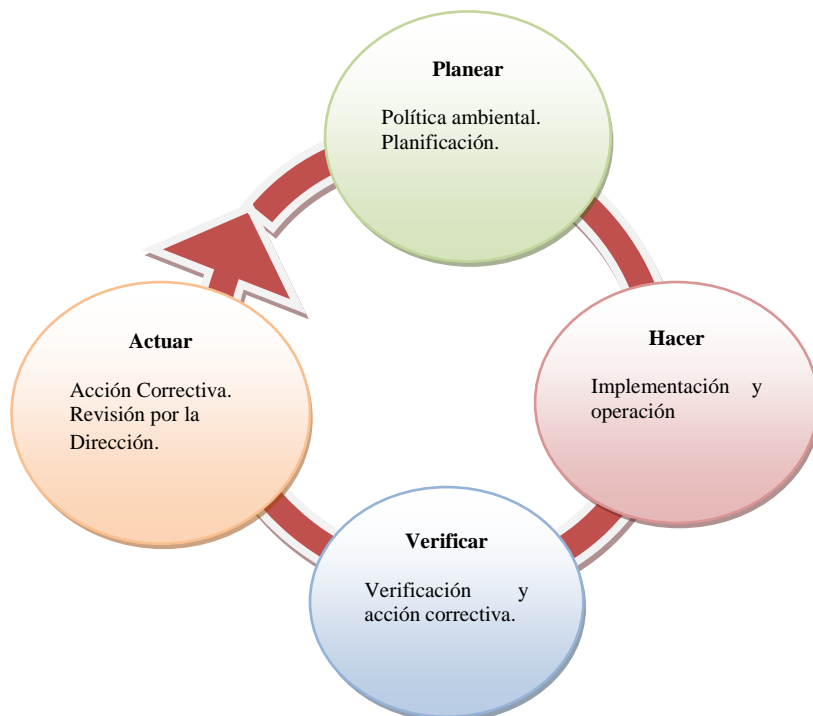


Figura 6. Ciclo de Deming o de Mejora Continua

La aplicación de los requisitos de la ISO 14001 se fundamenta en la metodología del ciclo de mejora continua conocido también como el ciclo de Deming a continuación se muestra una figura de los requisitos por etapas.

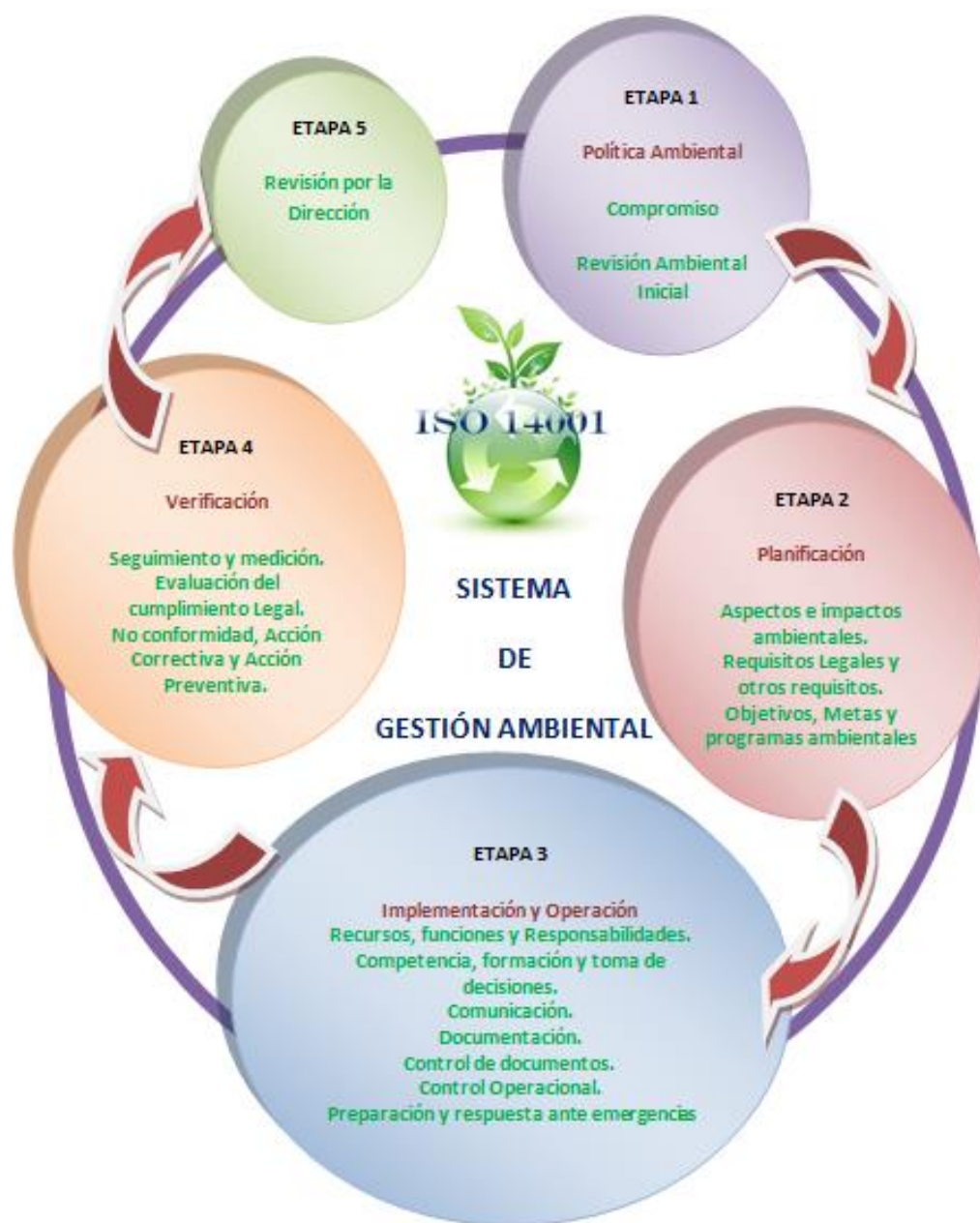


Figura 7. Requisitos ISO 14001 - ciclo de mejora continua

Los requisitos del sistema de gestión ambiental están contenidos en la sección 4 de la ISO 14001. El requisito más básico, de la cláusula 4.0, es el de establecer y mantener un sistema de gestión ambiental que incluya todos los requisitos descritos en la norma.

El modelo básico para un sistema de gestión ambiental está descrito en el documento de orientación ISO 14004, como un proceso de cinco etapas:

- Compromiso y política: en esta fase, la organización define una política ambiental y asegura su compromiso con ella.
- Planificación: la organización formula un plan que satisfaga la política ambiental.
- Implantación: la organización provee todos los recursos y mecanismos de apoyo para poner el plan en acción y lo ejecuta.
- Medición y evaluación: la organización mide, monitorea y evalúa su desempeño ambiental ante los objetivos y metas del plan.

Análisis crítica y mejoramiento: la organización realiza un análisis crítico e implementa continuamente mejoramientos en su SGA, para alcanzar un perfeccionamiento de su desempeño ambiental global.

La norma ISO 14001 se encuentra en la sección anexos de la presente tesis.

2.2.5.4 Objeto y campo de acción

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización identifica que puede controlar y aquellos sobre los que la organización puede tener influencia. No establece por sí misma criterios de desempeño ambiental específicos.

Esta Norma Internacional se aplica a cualquier organización que desee:

- a) establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión ambiental;
- b) asegurarse de su conformidad con su política ambiental establecida;
- c) demostrar la conformidad con esta Norma Internacional por:

- 1) la realización de una autoevaluación y autodeclaración.
- 2) la búsqueda de confirmación de dicha conformidad por las partes interesadas en la organización, tales como clientes.
- 3) la búsqueda de confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización.
- 4) la búsqueda de la certificación/registro de su sistema de gestión ambiental por una parte externa a la organización.

2.3 Sistema de Responsabilidad Social

El Sistema de Gestión en Responsabilidad Social (RSE) es el conjunto de políticas, procesos y estructuras que desarrolla la Empresa para orientar decisiones y actuaciones frente a sus diferentes grupos de interés. A continuación se muestra una figura de un sistema RSE.



Figura 8 .Sistema RSE.

El enfoque del Sistema de Gestión RSE está contenido en las políticas de Gestión Integral y de inversión social.

A través del sistema se identifican los asuntos materiales para los grupos de interés, se validan y traducen en programas o proyectos, y se les hace seguimiento desde el comité de RSE, que cumple funciones de dirección y coordinación general del Sistema de RSE

Independientemente del tamaño de la empresa, toda actividad que realiza tiene impactos a nivel interno y en su entorno en términos económicos, sociales y medioambientales. Conocer cómo y por qué se generan estos impactos permite llevar a cabo acciones para gestionarlos. Esto se traduce en grandes opciones de mejora continua. Además, la comunicación a las partes afectadas de cómo está actuando la empresa potencia estas opciones al servir como base para el diálogo. Consecuentemente, la elaboración de memorias RSE y su publicación son acciones clave para la mejora de la empresa. Todo esto es esencialmente importante para empresas cuya actividad está vinculada a los países en vías de desarrollo ya que los impactos de las acciones empresariales pueden llegar a ser mucho más importantes, tanto los positivos como los negativos

Oportunidades de la aplicación de un Sistema RSE

- Mejoras en la transparencia.
- Un mayor conocimiento interno permite gestionar mejor la actividad empresarial y ser capaz de orientarla hacia objetivos específicos.
- Disminución del gasto en recursos gracias al mejor conocimiento de los consumos.
- Fortalecimiento del diálogo y la relación con los grupos de interés.
- Mejora de la reputación.
- Identificación de oportunidades y riesgos para la empresa.
- Comenzar un proceso de mejora continua.

Retos para la implantación

- Conseguir implicar a todos los empleados para obtener una información veraz y transparente.
- Llevar a cabo la obtención, organización y procesamiento de la información.
- Superar la desorientación en los primeros pasos a dar.

Puntos importantes

- Identificar los puntos clave de la actividad que realiza la empresa para centrar la gestión de la RSE en ellos.
- Si se puede, acudir a profesionales.
- No intentar abarcar mucho de primeras.

2.3.1 Formación y sensibilización del sistema RSE

La responsabilidad social es aún un concepto relativamente nuevo y que genera enormes dudas e incluso rechazo. La principal crítica que se le hace a la RSE es que no logra ser algo más que un simple lavado de imagen. Efectivamente, la aplicación de políticas RSE conlleva una mejora de la percepción que se tiene de la empresa por parte de la sociedad. Pero si realmente se interiorizan principios de la RSE, los beneficios a largo plazo pueden ir mucho más allá, tanto para la empresa como para la sociedad.

Generalmente, los ciudadanos de los países desarrollados no somos suficientemente conscientes de todo lo que podemos hacer para cambiar las cosas en los países en vías de desarrollo. Aunque la crisis actual está haciendo más evidente la interdependencia que existe entre todos los países, a menudo los problemas de pobreza parecen demasiado lejanos y ajenos a nosotros y consideramos inútiles las acciones que podamos hacer. La empresa puede ser un buen lugar para hacer que cambie esta visión y fomentar una cultura de responsabilidad.

Para generar y difundir esta nueva cultura dentro de la empresa, es esencial ser conscientes de los beneficios que aporta, cómo gestionarla, qué dificultades pueden surgir, qué herramientas existen. En definitiva, sensibilizar y formar en todos los

niveles de la organización. Como acciones de sensibilización, se pueden organizar conferencias, distribuir folletos e información o acoger exposiciones, entre otras. Respecto a la formación, se pueden realizar cursos presenciales o vía Internet o fomentar la participación en mesas de debate sobre la temática.

2.3.2 Alianzas público privadas en función del sistema de RSE

Las “Alianzas Público Privadas para el Desarrollo” (APPD) se entienden como una relación de colaboración entre el sector público, el privado y las organizaciones de la sociedad civil, con el fin de conseguir mayor eficacia en la consecución de objetivos de interés compartido y generar un impacto positivo en el desarrollo de los lugares y sectores donde operan. Fomentar sinergias entre las entidades públicas, las entidades privadas y las organizaciones de la sociedad civil ha pasado a ser una necesidad ante los nuevos retos globales del desarrollo. Las APPD son consideradas elementos clave en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Algunas de las razones de esto son su capacidad para dar soluciones a las ineficiencias del mercado, a la mala formulación de las políticas públicas y a la carencia de financiación para el desarrollo y el acceso a una gama más amplia de recursos técnicos, humanos, materiales, financieros y de información. Además, las APPD son herramientas importantes en el fomento de la participación de la comunidad y la creación de redes de trabajo. La colaboración entre los tres sectores más representativos de la sociedad posee un enorme potencial para alcanzar sociedades más integradas y cohesionadas (Empresas Solidarias y Alianzas para el Desarrollo).

En la actualidad, muchas de las políticas de cooperación para el desarrollo apuestan por este tipo de alianzas. El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y las principales agencias de cooperación (Canadá, Estados Unidos, Alemania y Reino Unido, entre otros) acumulan en los últimos años numerosos ejemplos de alianzas con empresas. En España, el III Plan Director de la Cooperación Española 2009-2012 recalca su apuesta por la participación del sector

privado en las iniciativas de cooperación para el desarrollo, haciendo especial hincapié en las APPD.⁶

2.3.3 Norma ISO 26000:2011

2.3.3.1 Concepto

ISO 26000:2011 es una Norma Internacional elaborada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que da orientación sobre Responsabilidad Social (RS). Integra la experiencia internacional en Responsabilidad Social y da orientaciones sobre qué temas una organización necesita enfocar para operar de una forma socialmente responsable, y cuál es la mejor forma de implementar la Responsabilidad Social (RS).

Se entiende que la ISO 26000:2011 sea aplicable en todo tipo de organizaciones, tanto del sector público como del privado, países en desarrollo, países desarrollados y economías en transición. Estimulará operaciones de RS acordes con aquello que la sociedad solicita cada vez más. La ISO 26000:2011 no contiene requisitos, sino orientación; de ahí que no corresponda utilizarla para la certificación de terceros. La ISO velará por el respeto de esto último.

2.3.3.2 Historia norma ISO 26000:2011

La necesidad de que ISO elaborara en una norma en el ámbito de RS fue identificada por primera vez en 2001 por el Comité de Políticas de los Consumidores ISO/COPOLCO. Dos años después, el Grupo ad hoc de ISO sobre RS, integrado por múltiples partes interesadas, con representación de los más diversos países y que había sido constituido por el Comité de Gestión Técnica de ISO (TMB) finalizó un

⁶ ONGAWA. Guía de Responsabilidad Social Corporativa. Recuperado de: www.ongawa.org/rscpymes/files/2011/10/appd.pdf

documento general que recogía iniciativas y asuntos en materia de RS de todo el mundo.

En 2004, ISO celebró una conferencia internacional, en la que participaron las múltiples partes interesadas, sobre si se debería comenzar a trabajar o no en materia de RS. La recomendación positiva de esta conferencia dio lugar a la creación a finales de 2004 del Grupo de Trabajo de ISO de Responsabilidad Social (ISO/WG RS) encargado de desarrollar la norma ISO 26000:2011.

Esta Norma Internacional –no certificable- fue liberada el 1ro de noviembre de 2010. Se desarrolló utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos -en el que formó parte el presidente ejecutivo del IRSE- de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales, ONG (NGO, por sus siglas en inglés) y servicios, apoyo, investigación, academia y otros. Adicionalmente, se tomaron disposiciones específicas para lograr un equilibrio en los grupos de redacción, entre países en desarrollo y desarrollados, así como un equilibrio de género.

2.3.3.3 Importancia

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable.

El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. Así también el desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente, se ha convertido en un elemento determinante al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz.

En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas.

En las organizaciones, el negocio sostenible no sólo implica ofrecer productos y servicios que satisfagan a los clientes sin dañar el medio ambiente, sino también operar con RS. Clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y público en general ejercen presión para que así sea. Los líderes de organizaciones con visión de futuro reconocen que un éxito duradero exige prácticas empresariales que sean creíbles y evitar actividades tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación de la mano de obra.

2.3.3.4 Beneficios de la implementación de la norma ISO 26000:2011

- Impulsar una toma de decisiones más fundamentada con base en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad.
- Mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización.
- Aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública.
- Generar innovación.
- Mejorar la competitividad de la organización, al obtener reconocimientos por parte de los organismos de control ambiental.
- Mejora de sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.
- Mantiene la motivación y el compromiso con los empleados.

2.3.3.5 Orientación general de la ISO 26000:2011

Como parte de la orientación que la ISO 26000:2011, pretende otorgar a las entidades públicas y privadas es la aplicación de los siete principios de la responsabilidad Social.

Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo global para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista exhaustiva de principios para la responsabilidad social, dentro de este objetivo se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios que se describen a continuación:

- 1) Rendición de cuentas
- 2) Transparencia
- 3) Comportamiento ético
- 4) Respeto a los intereses de las partes interesadas
- 5) Respeto al principio de legalidad
- 6) Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- 7) Respeto a los Derechos Humanos

A Continuación se muestra el grafico de los principios de la responsabilidad Social



Figura 9. Los 7 Principios de la Responsabilidad Social

2.3.3.5.1 Principio No1 - rendición de cuentas

La rendición de cuentas dan conocimiento sobre lo actuado dentro de un período, esta información es de control e interés social, el objetivo de esta orientación es una organización responsable de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente.

Este principio propone que una organización debería aceptar un examen apropiado y además, aceptar el deber de responder a ese examen.

La rendición de cuentas impone la obligación a los gestores de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y a la organización de tener que responder ante las autoridades legales en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas también implica que la organización debe responder frente a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, por los impactos globales de sus decisiones y actividades en la sociedad.

Tener que rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas puede variar, pero debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las organizaciones con máxima responsabilidad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas, también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la toma de medidas necesarias para repararlos y la toma de acciones para prevenir.

Una organización debería responder por:

- Los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias significativas, y debería prevenir la repetición de situaciones debidas a decisiones o actividades no intencionadas o imprevistas.
- Los impactos significativos en sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente.

2.3.3.5.2 Principio No2 - transparencia

Un enfoque correcto de los hechos nos obliga a plantearnos diversas cuestiones relacionadas con eso que se denomina “**transparencia informativa**”, es decir, que de una parte aparece unida a la idea de información y por otra, a la veracidad como derecho y garantía. Se trata, pues, de aportar los elementos necesarios para hacer posible el juicio público, aportando en el aspecto de rendición de cuentas.

La organización deber ser Transparente en aquellas decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente.

Los aspectos objeto de medición deben ser congruentes, lo que significa que hay que establecer parámetros para medir las distintas áreas de impacto social y ambiental, además los resultados deben ser publicados para que puedan ser conocidos por todos los grupos de interés, contribuyendo así a la transparencia necesaria finalmente los datos que se reflejen deben ser veraces y seguir fielmente los mecanismos de medición y registro establecidos.

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- El objetivo, naturaleza y ubicación de sus actividades.
- La manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización.
- Las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social.
- Su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social.
- El origen de sus recursos financieros.
- Los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad y el medioambiente.

- La identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlos, seleccionarlos e involucrarlos.

2.3.3.5.3 Principio No3 - comportamiento ético

Si nos planteamos el significado de la ética, como la parte de la filosofía que trata del bien y del mal en los actos humanos, podemos decir que ésta surge de la teoría, y la reflexión sobre el comportamiento moral, definiendo moral como el conjunto de principios y reglas morales que regulan el comportamiento y las relaciones humanas. La ética, por tanto, se caracteriza por su generalidad, estudiando el comportamiento humano considerado en su totalidad, es decir, generalizando lo que es bueno o malo, correcto o incorrecto para cualquier tipo de moral.

De esto se deriva la importancia que en cada institución exista un alto compromiso con la generación de una cultura de la cual se involucra valores éticos, ya que una organización debe tener un comportamiento ético en todo momento.

El comportamiento de una organización debería basarse en la ética de la honestidad, equidad e integridad. Esta ética implica la preocupación por las personas, animales y medioambiente, y un compromiso de abordar los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente una conducta ética:

- Desarrollando estructuras de gobernanza que ayuden a promover una conducta ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros.
- Identificando, adoptando y aplicando sus propias normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta norma internacional.
- Fomentando y promoviendo el cumplimiento de sus normas de comportamiento ético.

- Definiendo y comunicando las normas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando corresponda, sus dueños, gestores y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su nombre, al mismo tiempo que se preserve la identidad cultural local.
- Previendo o resolviendo conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético.
- Estableciendo mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento y asegurar el comportamiento ético.
- Estableciendo mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias.
- Reconociendo y abordando situaciones donde las leyes y regulaciones locales, o no existen, o entran en conflicto con el comportamiento ético; y
- Respetando el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, a través del aseguramiento de condiciones dignas de conservación, cría, producción y uso de animales.

2.3.3.5.4 Principio No 4 - respeto a los intereses de las partes interesadas

Una organización debe respetar y considerar los intereses de sus partes interesadas.

Partiendo de que principalmente los entes de control ambiental son los encargados de normar aspectos que permitan contribuir al desarrollo sustentable así también generando procedimientos que minimicen impactos negativos en la sociedad.

Aunque los objetivos de la organización pueden limitarse a los intereses de sus respectivos dueños, miembros, clientes o constituyentes, otros individuos o grupos, también pueden tener derechos, demandas o intereses específicos, que deberían ser tenidos en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- Identificar a sus partes interesadas.
- Ser consciente de los intereses de sus partes interesadas y respetuosa con los mismos y responder a las inquietudes que manifiestan.
- Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas
- Reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar a las actividades de la organización.
- Evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización.
- Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas más amplias de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización.
- Considerar los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse afectadas por una decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de su interés en las decisiones o actividades de la organización.

2.3.3.5.5 Principio No 5 - respeto al principio de legalidad

El principio de legalidad aplicable en cada entorno social, es decir, en cada país es diferente, por su constitución o por las leyes que rigen la nación, por eso es importante conocer los deberes y obligaciones para cumplir cabalmente lo dispuesto en la ley. Es decir una organización debería aceptar y respetar el estado de derecho, el cual es mandatario.

El respeto de la ley, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El respeto a la ley contrasta con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente está implícito en el respeto a la ley que las leyes y regulaciones estén escritos, difundidos públicamente y se hagan cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto a la ley implica que una organización cumple con todas las leyes y

regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan.

Una organización debería:

- Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera.
- Asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente.
- Mantenerse informada de todas las obligaciones legales.
- Revisar periódicamente su cumplimiento.

2.3.3.5.6 Principio No 6 - respeto a la normativa internacional de comportamiento.

Una organización debería respetar las normas internacionales de comportamiento, a la vez que acata el principio de respeto por el estado de derecho.

El principio consiste en: una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto a la ley.

En países donde la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales mínimas, una organización debería esforzarse por respetar la normativa internacional de comportamiento.

En países donde la ley o su implementación entran significativamente en conflicto con la normativa internacional de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la medida de lo posible.

En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento y en las que el hecho de no cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas, una organización debería, en la

medida de lo posible y pertinente, revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.

Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades pertinentes, con el fin de resolver cualquier conflicto.

Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no estén en consonancia con la normativa internacional de comportamiento.

2.3.3.5.7 Principio No 7 - respeto a los derechos humanos.

El principio consiste en: una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

Una organización debería:

- Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos.
- Aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones.
- En situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones.
- En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento.

2.3.4 IRSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial)

2.3.4.1 El IRSE en el Ecuador

El IRSE, es la primera iniciativa institucional en el Ecuador en el cometido de la Responsabilidad Social Empresarial. Es una organización privada, sin fines de lucro. En sus gestores y protagonistas prevalece el ideal del perfeccionamiento social a través de un humanismo auténtico y solidario. Al IRSE lo consolida un equipo de personas con positiva y vasta experiencia en el campo empresarial, en la academia, en la cátedra, en múltiples responsabilidades públicas y privadas.

2.3.4.2 Áreas de acción del IRSE

2.3.4.2.1 Información y difusión

En Ecuador, similar a lo que aconteció en otras latitudes, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, se había restringido a la filantropía, a la caridad, a las donaciones, al marketing social, a la asistencia social; de allí que, nuestra primera iniciativa, es la de difundir los auténticos conceptos y componentes actuales de la RSE, en un afán orientador, informador y guía, que se propague hacia todos los niveles de la sociedad

2.3.4.2.2 Formación de capacidades

Es importante que todos los niveles organizacionales coincidan y se formen en las bases, fundamentos, herramientas; inclusive, debería ser compartido el argot de esta cultura de Responsabilidad Social; pero no sólo en la empresa, sino en las instituciones académicas, gremios, agrupaciones, etc. De allí que el IRSE, con ese fin, desarrolla, para esos ámbitos, seminarios, charlas, conferencias, encuentros, capacitaciones.

2.3.4.2.3 Investigación y desarrollo

El vertiginoso avance tecnológico, especialmente en las comunicaciones, hace que se disponga de un abanico de oportunidades y herramientas en RSE, ofrecidas por varias instituciones ligadas a este objetivo. Sin embargo, cada país, cada cultura, tiene sus especificidades, en las que no resulta eficaz el sólo copiar sino desarrollar y adaptar. Por tal razón, el IRSE investiga, selecciona, analiza, adapta y desarrolla metodologías y herramientas, que tornen eficaz el impulso y la implantación de la cultura de RSE.

La norma ISO 26000:2011 de responsabilidad Social se encuentra en el anexo final de la presente Tesis.

2.3.5 Materias Fundamentales de Responsabilidad Social

- **Materia fundamental I.- Gobernanza de la Organización:**

La gobernanza de la organización puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño y el tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Estos sistemas están dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.

La gobernanza de la organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.

El liderazgo es clave para una gobernanza de la organización eficaz.

- **Materia fundamental II.- Derechos Humanos:**

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Existen dos categorías de derechos humanos:

a) La categoría de los derechos civiles y políticos; incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

b) La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales; incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una Organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

- **Materia fundamental III.- Prácticas laborales:**

Las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de 1944 es que el trabajo no es una mercancía; lo que quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la “Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”.

- **Materia fundamental IV.- El medio ambiente:**

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen. Esos impactos están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la Organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la Organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas y la degradación de asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos; por ello, es un aspecto muy importante de la Responsabilidad Social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo para abordarlos.

- **Materia fundamental V.- Prácticas justas de operación**

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad.

La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las Organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

- **Materia fundamental VI.- Asuntos de consumidores:**

Las Organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos.

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las Organizaciones, sin que implique necesariamente que tengan que pagar dinero por los productos o servicios.

Las Organizaciones tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información sobre su uso, reparación y disposición final.

- **Materia fundamental VII.- Participación activa y desarrollo de la comunidad:**

Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Las Organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos.

2.4 Legislación ambiental en el Ecuador.

La Ley de Gestión Ambiental establece que la Autoridad Ambiental Nacional la ejerce el Ministerio del Ambiente, instancia rectora, coordinadora y reguladora del sistema nacional descentralizado de Gestión Ambiental; sin perjuicio de las atribuciones que en el ámbito de sus competencias y acorde a las Leyes que las regulan, ejerzan otras instituciones del Estado.

Sin embargo esta actúa en coordinación con las administraciones públicas centrales bajo las directrices de la Ley Suprema que es la Constitución de la República del Ecuador.

2.4.1 Clasificación de la legislación según su importancia.

- Constitución
- Acuerdos
- Reglamentos
- Leyes nacionales e internacionales
- Convenios internacionales

2.4.1.1 Constitución del Ecuador

Según la Nueva Constitución de la República del Ecuador indica en el TITULO VII Régimen del Buen Vivir CAPÍTULO SEGUNDO Biodiversidad y Recursos Naturales

Art 395.- La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional.

El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución, y control de toda actividad que genere impactos ambientales.

En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.

2.4.1.2 Plan nacional del buen vivir enlace a plan nacional del buen vivir

Dentro del Plan Nacional del Buen Vivir hace mención a su objetivo estratégico sobre el manejo responsable del medio ambiente.

Objetivo 4.- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable.

Comprometido con el Buen Vivir de la población el Estado asume sus responsabilidades con la naturaleza. Así mismo, desde el principio de corresponsabilidad social, las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, los diversos sectores privados, sociales comunitarios y la población en general deben cuidar y proteger la naturaleza.

Sobre este objetivo se han establecido las siguientes políticas:

- La Conservación y el manejo sustentable del patrimonio natural y su biodiversidad terrestre marina, considerada como sector estratégico.
- Prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida.
- Manejar el patrimonio hídrico con un enfoque integral e integrado por cuenca hidrográfica de aprovechamiento estratégico del Estado y de la valoración sociocultural y ambiental.
- Diversificar la matriz energética nacional promoviendo la eficiencia y una mayor participación de energías renovables sostenibles.
- Fomentar la adaptación y mitigación a la variabilidad climática con énfasis en el proceso de cambio climático.

2.4.1.3 Ley de gestión ambiental

Dentro de La Ley de gestión ambiental, en su título I refiere al ámbito y principios de la gestión ambiental, citado a continuación:

TITULO I ÁMBITO Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Art. 1.- La presente Ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia.

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

Art. 3.- El proceso de Gestión Ambiental, se orientará según los principios universales del Desarrollo Sustentable, contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de 1992, sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

Art. 4.- Los reglamentos, instructivos, regulaciones y ordenanzas que, dentro del ámbito de su competencia, expidan las instituciones del Estado en materia ambiental, deberán observar las siguientes etapas, según corresponda: desarrollo de estudios técnicos sectoriales, económicos, de relaciones comunitarias, de capacidad institucional y consultas a organismos competentes e información a los sectores ciudadanos.

Art. 5.- Se establece el Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental como un mecanismo de coordinación transectorial, interacción y cooperación entre los distintos ámbitos, sistemas y subsistemas de manejo ambiental y de gestión de recursos naturales.

En el sistema participará la sociedad civil de conformidad con esta Ley.

Art. 6.- El aprovechamiento racional de los recursos naturales no renovables en función de los intereses nacionales dentro" del patrimonio de áreas naturales protegidas del Estado y en ecosistemas frágiles, tendrán lugar por excepción previo un estudio de factibilidad económico y de evaluación de impactos ambientales.

2.4.1.4 Ley de prevención y control de la contaminación

Dentro de la Ley de prevención y control de la contaminación, se cita los capítulos relacionados con prevención y control de la contaminación.

CAPITULO V De la Prevención y Control de la Contaminación del Aire

Art. 11.- Queda prohibido expeler hacia la atmósfera o descargar en ella, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, contaminantes que, a juicio del Ministerio de Salud, puedan perjudicar la salud y vida humana, la flora, la fauna y los recursos o bienes del estado o de particulares o constituir una molestia.

Art. 12.- Para los efectos de esta Ley, serán considerados como fuentes potenciales de contaminación del aire:

Las artificiales, originadas por el desarrollo tecnológico y la acción del hombre, tales como fábricas, calderas, generadores de vapor, talleres, plantas, termoeléctricas, refinerías de petróleo, plantas químicas, aeronaves, automotores y similares, la incineración, quema a cielo abierto de basuras y residuos, la explotación de materiales de construcción y otras actividades que produzcan o puedan producir contaminación; y,

Las naturales, ocasionadas por fenómenos naturales, tales como erupciones, precipitaciones, sismos, sequías, deslizamientos de tierra y otros.

Art. 13.- Se sujetarán al estudio y control de los organismos determinados en esta Ley y sus reglamentos las emanaciones provenientes de fuentes artificiales, móviles o fijas, que produzcan contaminación atmosférica.

Las actividades tendientes al control de la contaminación provocada por fenómenos naturales son atribuciones directas de todas aquellas instituciones que tienen competencia en este campo.

Art. 14.- Será responsabilidad del Ministerio de Salud, en coordinación con otras Instituciones, estructurar y ejecutar programas que involucren aspectos relacionados con las causas, efectos, alcances y métodos de prevención y control de la contaminación atmosférica.

Art. 15.- Las instituciones públicas o privadas interesadas en la instalación de proyectos industriales, o de otras que pudieran ocasionar alteraciones en los sistemas ecológicos y que produzcan o puedan producir contaminación del aire, deberán

presentar al Ministerio de Salud, para su aprobación previa, estudios sobre el impacto ambiental y las medidas de control que se proyecten aplicar.

CAPITULO VI De la Prevención y Control de la Contaminación de las Aguas

Art. 16.- Queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, a las redes de alcantarillado, o en las quebradas, acequias, ríos, lagos naturales o artificiales, o en las aguas marítimas, así como infiltrar en terrenos, las aguas residuales que contengan contaminantes que sean nocivos a la salud humana, a la fauna y a las propiedades.

Art. 17.- El Instituto Ecuatoriano de Recursos Hidráulicos (INERHI), en coordinación con los Ministerios de Salud y Defensa, según el caso, elaborarán los proyectos de normas técnicas y de las regulaciones para autorizar las descargas de líquidos residuales, de acuerdo con la claridad de agua que deba tener el cuerpo receptor.

Art. 18.- El Ministerio de Salud fijará el grado de tratamiento que deban tener los residuos líquidos a descargar en el cuerpo receptor, cualquiera sea su origen.

Art. 19.- El Ministerio de Salud, también, está facultado para supervisar la construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales, así como de su operación y mantenimiento, con el propósito de lograr los objetivos de esta Ley.

CAPITULO VII De la Prevención y Control de la Contaminación de los Suelos

Art. 20.- Queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y relaciones, cualquier tipo de contaminantes que puedan alterar la calidad del suelo y afectar a la salud humana, la flora, la fauna, los recursos naturales y otros bienes.

Art. 21.- Para los efectos de esta Ley, serán considerados como fuentes potenciales de contaminación, las sustancias radioactivas y los derechos sólidos, líquidos, o gaseosos de procedencia industrial, agropecuaria, municipal o doméstica.

Art. 22.- El Ministerio de Agricultura y Ganadería limitará, regulará, o prohibirá el empleo de sustancias, tales como plaguicidas, herbicidas, fertilizantes desfoliadores, detergentes, materiales radioactivos y otros, cuyo uso pueda causar contaminación.

Art. 23.- El Ministerio de Salud, en coordinación con las municipalidades, planificará, regulará, normará, limitará y supervisará los sistemas de recolección, transporte y disposición final de basuras en el medio urbano y rural.

En igual forma este Ministerio, en coordinación con la Comisión Ecuatoriana de Energía Atómica, limitará, regulará, planificará y supervisará todo lo concerniente a la disposición final de desechos radio activos de cualquier origen que fueren.

Art. 24.- Las personas naturales o jurídicas que utilicen desechos sólidos o basuras, deberán hacerlo con sujeción a las regulaciones que al efecto se dictará. En caso de contar con sistemas de tratamiento privado o industrializado, requerirán la aprobación de los respectivos proyectos e instalaciones, por parte del Ministerio de Salud.

Art. 25.- El Ministerio de Salud regulará la disposición de los desechos provenientes de productos industriales que, por su naturaleza, no sean biodegradables, tales como plásticos, vidrios, aluminio y otros.

2.4.1.5 Ley forestal y de conservación de áreas naturales y vida silvestre

Dentro de esta ley en su Título I de los recursos forestales capítulo I del patrimonio forestal del estado se cita a continuación:

Art. 1.- Constituyen patrimonio forestal del Estado, las tierras forestales que de conformidad con la Ley son de su propiedad, los bosques naturales que existan en ellas, los cultivados por su cuenta y la flora y fauna silvestres; los bosques que se hubieren plantado o se plantaren en terrenos del Estado, exceptuándose los que se hubieren formado por colonos y comuneros en tierras en posesión.

Los derechos por las inversiones efectuadas en los bosques establecidos mediante contratos de consorcios forestales, de participación especial, de forestación y pago de la inversión para la utilización del Fondo Nacional de Forestación, celebrado con personas naturales o jurídicas, otras inversiones similares, que por efecto de la presente Ley son transferidos al Ministerio.

Las tierras del Estado, marginales para el aprovechamiento agrícola o ganadero.

Todas las tierras que se encuentren en estado natural y que por su valor científico y por su influencia en el medio ambiente, para efectos de conservación del ecosistema y especies de 'flora y fauna, deban mantenerse en estado silvestre.

Formarán también dicho patrimonio, las tierras forestales y los bosques que en el futuro ingresen a su dominio, a cualquier título, incluyendo aquellas que legalmente reviertan al Estado.

Los manglares, aun aquellos existentes en propiedades particulares, se consideran bienes del Estado y están fuera del comercio, no son susceptibles de posesión o cualquier otro medio de apropiación y solamente podrán ser explotados mediante concesión otorgada, de conformidad con esta Ley y su reglamento.

Art. 2.- No podrá adquirirse el dominio ni ningún otro derecho real por prescripción sobre las tierras que forman el patrimonio forestal del Estado, ni podrán ser objeto de disposición por parte del Instituto Nacional de Desarrollo Agrario. El Estado garantizará a los pueblos indígenas, negros o afroecuatorianos, lo previsto en el Art. 84 de la Constitución Política de la República.

Art. 3.- El Ministerio del Ambiente previos los estudios técnicos correspondientes determinará los límites del patrimonio forestal del Estado con sujeción a lo dispuesto en la presente Ley. Los límites de este patrimonio se darán a conocer al país mediante mapas y otros medios de divulgación.

Art. 4.- La administración del patrimonio forestal del Estado estará a cargo del Ministerio del Ambiente, a cuyo efecto, en el respectivo reglamento se darán las normas para la ordenación, conservación, manejo y aprovechamiento de los recursos forestales, y los demás que se estime necesarios.

2.4.1.6 Texto unificado de la legislación secundaria ecuatoriana.)Libro iv de la calidad ambiental.

El texto unificado de la Legislación Secundaria Ecuatoriana expresa lo siguientes títulos:

- Título 1: Del Sistema Único de Manejo Ambiental
- Título II: Política Nacional de Residuos Sólidos
- Título III: Del Comité de Coordinación
- Título IV: Reglamento a la Ley de Gestión Ambiental para la prevención y control de la contaminación
- Título V: Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación por Desechos Peligrosos
- Título VI: Régimen Nacional para la Gestión de Productos Químicos Peligrosos
- Título VII: Del Cambio Climático
- Anexo 1: Norma de Calidad Ambiental y de descarga de efluentes: recurso agua
- Anexo 2: Norma de Calidad Ambiental del recurso suelo y criterios de remediación para suelos contaminados
- Anexo 3: Normas de emisiones al aire desde fuentes fijas de combustión
- Anexo 4: Norma de Calidad del Aire Ambiente
- Anexo 5: Límites permisibles de niveles de ruido ambiente para fuentes fijas, fuentes móviles y para vibraciones
- Anexo 6: Norma de Calidad ambiental para el manejo y disposición final de desechos sólidos no peligrosos
- Anexo 7: Listados nacionales de Productos Químicos prohibidos peligrosos y de uso severamente restringido que se utilicen en el Ecuador

2.4.1.7 Disposiciones de la normativa ambiental aplicable a los procesos administrativos de las instituciones públicas.

Decreto 1681

De conformidad a lo dispuesto en el Art. 1 del referido Decreto dice: “las entidades y organismos que conforman la Administración Pública Central e institucional de la Función Ejecutiva realizarán el recambio a tecnologías eficientes en iluminación. Para el efecto, estructurarán e implementarán programas de difusión, dirigidos a todo su personal, para enseñar la buena práctica diaria del uso racional de la energía.

Así también en el Art. 2 del referido decreto menciona: “ En todas las entidades y organismos que conforman la Administración Pública Central e Institucional de la Función Ejecutiva se conformará un comité de Eficiencia Energética que será presidido por el funcionario de más alto rango, con la finalidad de organizar e implementar medidas de ahorro energético, y estará en coordinación con la Dirección Nacional de Eficiencia Energética del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable”.

Reforma al Decreto 1681.

Segunda Disposición transitoria.- “Las dependencias públicas, durante la vigencia del presente decreto, deberán reemplazar los tubos fluorescentes tipo T12 O T10 por tubos fluorescentes, T8, T5 o dispositivos provistos de diodo emisor de luz (light emitting diode) (LED), por ser estas luminarias de menor potencia, alcanzan mayor vida útil y mejores rendimientos luminosos”.

Acuerdo 131

Mediante este acuerdo suscrito el 11 de agosto del 2010 por parte del Ministerio del Ambiente, se expide las políticas generales para promover las buenas prácticas

ambientales en entidades del sector público, en donde consta disposiciones sobre la gestión de desechos que se mencionan a continuación:

- Gestión de papel,
- Gestión de desechos sólidos.
- De la Gestión y ahorro de agua.
- Energía y transporte
- De las Compras Responsables.

Para dar cumplimiento al presente acuerdo se hace necesario reportar anualmente por medio de una matriz año base y matriz de gestión, formatos que provee el Ministerio del Ambiente en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo 131.

Decreto 1327

De acuerdo al decreto Ejecutivo No 1327 del 11 de octubre del 2012, se regula y se exige a las instituciones públicas para la obtención del servicio de reencauche de los vehículos de las instituciones públicas con empresas reencauchadoras que se encuentran registradas y aprobadas por el MIPRO.

Instructivo decreto 1327

Mediante Registro Oficial No 918 del Viernes 22 de marzo del 2013, se expide el instructivo para el uso del servicio de reencauche en los neumáticos de los vehículos de la administración pública central e institucional, de acuerdo a lo dispuesto en el decreto 1327 del 11 de octubre del 2012.

Política ambiental.

La política ambiental de la institución aprobada y en vigencia desde el 13 de abril del 2012, se creó en base a la normativa ambiental vigente, así como de los acuerdos y decretos antes mencionados para la gestión administrativa en la institución.

2.4.1.1 Iniciativas de gestión ambiental y social de organismos de control local.

La secretaría del Ambiente del Municipio de Quito, a través del programa Buenas Prácticas ambientales, dispone la colocación de contenedores para el acopio de pilas para que un gestor calificado por parte de la Secretaría del Ambiente proceda con la disposición final de las pilas.

En la actualidad las empresas con las cuales se han suscrito convenios de cooperación son: Kywi, Radio Shack Empresa Eléctrica Quito, Magda Supermercados, Santa María, Almacenes Tía, Diners Club y Banco Pichincha, sitios que son y se convertirán en puntos de acopio de pilas y baterías usadas.

Así también la Secretaría del Ambiente del Municipio de Quito, cuenta con gestores calificados dentro de un programa de reciclaje de papel y plástico, a través de la empresa EMASEO en convenio con la RENAREC (Red Nacional de Recicladores Ecuatorianos), la finalidad de este convenio es de carácter social, ya que a través de la suscripción de un convenio de cooperación entre EMASEO y la institución que requiera adoptar buenas prácticas de reciclaje se rescata de las calles a mineros de estos elementos para que pertenezcan a la RENAREC que tienen un respaldo como organización y también rige la equidad de beneficios para sus miembros, dando una fuente de ingresos segura y sustentable beneficiando a la sociedad y al ambiente por su labor de reciclado.

2.4.1.2 Aplicación del sistema de responsabilidad social ISO 26000:2011 en las organizaciones.

En noviembre de 2012 se dio a conocer a nivel mundial la norma ISO 26000:2011.

En ella se reunían los lineamientos internacionales necesarios para diagnosticar el grado de compromiso de las organizaciones con la Responsabilidad Social. Contraria a otras normas –como la 9000– esta no es certificable y, por lo tanto, su implementación depende sólo de una convicción sincera sobre las ventajas de

trabajar a favor del bien común. El reto a vencer: lograr que las organizaciones la adopten y acaten.

La norma se publicó en noviembre de 2010 y, para finales de 2011, estaba traducida a 20 lenguas con 10 mil copias vendidas. Para esa fecha, Francia declaró ser el país con más empresas operando bajo la norma ISO 26000:2011 –alrededor de 400 organizaciones estaban ya alineadas–.

A nivel Latinoamérica, países como Colombia y Chile son los que más han avanzado en materia de implementación de la norma ISO 26000:2011. Aunado a ello, son las grandes empresas las que más difusión le dan. Esto, a decir de Pesce, es un buen indicador de que la norma tiene potencial y seguidores

Dado que no es una norma exclusiva para empresas, sino que la pueden implementar los gobiernos, ONGs, sindicatos e instituciones educativas, son los gobiernos los que también la han acogido de manera exitosa. Por ejemplo, cuenta el Director Ejecutivo del Centro Vincular, el gobierno colombiano desarrolló una política de Estado y la hizo basándose en la norma ISO 26000:2011.

En el caso de Chile, el sistema de compras se rige con la norma, mientras que el gobierno panameño contempla ya la posibilidad de operar su marco legal con base en la norma.⁷

2.4.1.3 Identificación de aspectos ambientales relativos a la gestión ambiental de la institución.

El Servicio de Rentas Internas tiene como competencia la recaudación y administración de impuestos, incurriendo en la generación de servicios a los contribuyentes y clientes en general, para lo cual requiere de un mantenimiento de

⁷ ESR. Suplemento ESR, recuperado de: <http://www.suplementoesr.com/2012/05/la-norma-iso-26000-y-su-implementacion-gubernamental/>

su infraestructura tecnológica, consumo de recursos por parte del personal, así como de la disposición final de los elementos que desecha la institución, por tal razón se enumera los diferentes aspectos ambientales en donde se requiere de la gestión ambiental.

- Consumo de recursos y disposición final de elementos.
- Consumo Eléctrico
- Consumo de Agua
- Consumo de Papel
- Consumo de combustible.
- Suministros de oficina
- Papel reciclado
- Plástico
- Bienes y equipos obsoletos que se han dado de baja.
- Focos fluorescentes quemados.
- Elementos provenientes de mantenimientos e infraestructura que han sido retirados.
- Neumáticos de vehículos institucionales que no son aptos para el reencauche.

2.5 Marco conceptual

- Medio Ambiente.- Sistema global constituido por elementos naturales y artificiales, físicos, químicos o biológicos, socioculturales y sus interacciones, en permanente modificación por la naturaleza o la acción humana, que rige la existencia y desarrollo de la vida en sus diversas manifestaciones.
- Proceso.- Es el conjunto de actividades con que llevan a fin en común para la obtención de un producto, en el cual se hace uso de recursos físicos, tecnológicos, económicos y humanos.

- Sistema de gestión ambiental.- Aquella parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política medioambiental.
- Manual de Buenas Prácticas.- Documento que recoge mecanismos o sistemas que ayudan a alcanzar cambios en los hábitos del personal de una empresa, de fácil aplicación y bajo coste económico, que comporten una mejora de la calidad ambiental y del balance económico de la empresa.
- Objetivo ambiental.- Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización se establece desempeño ambiental resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.
- Política Ambiental.- Intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental como las ha expresado formalmente la alta dirección
- Meta ambiental.- Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.
- Auditoría interna.- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del sistema de gestión ambiental fijado por la organización.
- Organización.- Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

- Acción preventiva.- Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial prevención de la contaminación utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.
- Responsabilidad social.- 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 tome en consideración los intereses de sus partes interesadas y cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
- Comportamiento ético.- Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento”
- Auditor.- persona con competencia para llevar a cabo una auditoría
- Mejora continua.- proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental de la organización.
- Acción correctiva.- acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada
- Medio ambiente.- entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos

- Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- Impacto ambiental: cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Introducción

En este capítulo se desarrollan los aspectos relacionados a las metodologías, procedimientos, normas y técnicas a aplicar en la investigación.

La investigación para el desarrollo de la presente tesis de grado, se realizará en base a una revisión bibliográfica sobre los sistemas de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social mediante el enfoque de procesos a través de las normas internacionales ISO 14001 e ISO 26000:2011. Se identificarán aquellos procesos que resulten necesarios de acuerdo a la realidad de la Institución y sus actuales problemas.

La aplicación de las normas internacionales ISO 14001 e ISO 26000:2011, se sustentan en la metodología del PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), como parte de la mejora continua en donde el uso del enfoque basado en procesos se complementará con el sistema de gestión por procesos que mantiene la institución estableciendo un sistema integral con la gestión ambiental. Así también se estudiará los aspectos importantes como los principios que debe tener la institución en función de la ISO 26000:2011 que compromete acciones que tienen relación con la responsabilidad social.

A continuación se muestra en la figura No 9 la metodología PHVA conocida como el ciclo de Demming



Figura 10. Metodología PHVA (ciclo de Demming)

3.2 Referencia metodológica de estudio

A continuación se hace mención a la metodología de investigación que se fundamenta en cuatro aristas de estudio mismas que se detallan a continuación:

3.2.1 Estudio de la gestión ambiental al interior de la institución

Para realizar un análisis de la gestión ambiental al interior de la institución es necesario determinar un año base, para lo cual tomaríamos como referencia información del año 2010.

A partir de este año se podrá evaluar el comportamiento del consumo de recursos (energía, agua, papel) y manejo de desechos sólidos en general.

Se comparará con información de los años 2011 y 2012, es necesario que el análisis de la gestión ambiental al interior de la institución se lo debe realizar por edificio para lo cual se deberá tomar una muestra, es decir un edificio representativo en donde laboren la mayoría de los servidores públicos de la institución.

3.2.2 Estudio para la aplicación de la norma ISO 14001 e ISO 26000:2011

Parte de la metodología será la investigación orientada a determinar las acciones que serán necesarias para la implementación futura de la norma ISO 14001 y la ISO 26000:2011.

Dentro de este estudio se requerirá conocer aspectos relacionados a la gestión ambiental del SRI, respecto de la aplicación de la Política Ambiental se realizará una entrevista a la máxima autoridad administrativa del SRI encargada de la aplicación y puesta en marcha de la política ambiental según lo establece como una de las responsabilidades de la Dirección Nacional Administrativa del SRI, por medio de un cuestionario estableciendo una entrevista estructurada, para analizar las respuestas y realizar las debidas conclusiones al respecto.

Posteriormente aplicando un proceso de diagnóstico sugerido por el IRSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial) se realizará una encuesta al grupo de interés dentro del enfoque de responsabilidad social para establecer la percepción del grupo respecto del grado de responsabilidad social de la institución, se establecerán conclusiones al respecto.

Las conclusiones obtenidas de la entrevista y de la aplicación de la encuesta al grupo de interés darán la pauta posteriormente realizar el diseño del modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social aplicado al SRI.

3.2.3 Estudio para la aplicación de la normativa legal vigente

Se realizará una investigación sobre la aplicación de la normativa legal vigente, para establecer los procedimientos y acciones a desempeñar aplicables a un modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social.

3.2.4 Análisis del plan estratégico institucional

Se realizará un estudio del Plan Estratégico Institucional para determinar los aspectos positivos y determinar los aspectos que se podrían mejorar o cambiar que permita aplicar el modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social.

3.2.5 Alcance de la investigación

El estudio se centrará a nivel de la Dirección Nacional del SRI con sede en la ciudad de Quito, en donde se identificará a los involucrados que formarán parte del grupo de interés seleccionando un representante de cada sector de la sociedad que conformará el grupo de interés, según el criterio de la metodología que aplica el IRSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial), la investigación se realizará por medio de una encuesta sobre el nivel de percepción del grupo de interés que permitirá identificar el nivel de responsabilidad social que posee la institución así como aspectos relevantes de la gestión ambiental, que permitirán desarrollar un modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social.

El alcance de la investigación será identificar los factores que formaran parte de la gestión ambiental de los cuales la institución es responsable en el desarrollo de sus actividades de la administración tributaria que radica en los procesos administrativos de apoyo, así como de las actividades tendientes de la gestión de la responsabilidad social.

3.2.6 La investigación científica

Se puede decir que la investigación científica se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas y para lograr esto se aplican:

2.2.2.1 Métodos de investigación

La presente tesis de desarrollará mediante el método de investigación exploratoria.

2.2.2.2 Investigación exploratoria

Se efectúa normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir cuando la revisión de la literatura revela que únicamente hay guías no investigadas o ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

Se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es apropiada para las primeras etapas del proceso de toma de decisiones.

Esta investigación se diseña con el objeto de obtener una investigación preliminar de la situación, con un gasto mínimo en dinero y tiempo.

Para llevar a cabo este tipo de investigación se puede desglosar en subcategorías de importancia que son:

a.- Investigación documental:

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación se encuentra la investigación bibliofigura, la hemerofigura y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera.

b.- Investigación de Campo:

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se consultaran primero las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajo.

3.2.7 Técnicas de investigación a utilizar

Son instrumentos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados.

3.2.7.1 Tipos de técnicas

Dependiendo del tipo de Investigación que se realiza las técnicas de recolección de Información están suscritas a dos formas muy conocidas: La primera a aquella que puede utilizar la Información existente denominada Información secundaria y la segunda que trabaja con información de primera mano debido a la escasez de información existente acerca de determinado tema llamada Información primaria, ambas forman parte de una investigación documental.

3.2.7.1.1 Técnicas de recolección de información primaria

Generalmente cuando se realizan trabajos de investigación de pequeña envergadura, es decir muy focalizados la existencia de información específica respecto a lo que estamos investigando es muy limitada, por lo tanto se ve obligado a levantar información de primera mano, utilizando técnicas especializadas en este tipo de recolección de Datos.

Antes de usar las técnicas de recolección de datos, en lo concerniente a la identificación del nivel de responsabilidad social de la institución se debe identificar primero el grupo de interés, al cual irá dirigido los instrumentos de investigación tales como la encuesta y entrevistas.

A continuación se identifican las técnicas de recolección de información primaria.

A) La observación

No solamente es la más universal si no la más antigua, porque coloca al investigador frente a la realidad de manera inmediata, la captación de lo que acontece en el entorno del investigador es de tipo sensorial, y como tal puede estar sesgada a partir de las limitaciones propias de los sentidos, por lo que se recomienda que sea:

A.1) Estructurado: Porque el investigador previamente tiene que delimitar que aspectos va a observar escogiendo lo que es más importante a lo que le interesa. Así mismo es muy conveniente que el investigador se ponga en contacto con la realidad para de esa forma tener en cuenta un interés real por conocer lo que acontece a su alrededor, para lo cual se realizará una entrevista estructurada a la máxima autoridad administrativa o su delegado de la institución.

A.2) Participante: Se refiere a la intervención personal o directa de quien dirige la investigación o cuando se utiliza a otras personas para recoger información significa también que es una garantía de la objetividad que se pretende dar a la información recogida. La encuesta permitirá recabar información importante sobre la temática planteada.

B) La encuesta o cuestionario

Es un método de obtención de información más preciso en el cual se establecen una serie de preguntas a las que el encuestado tiene que dar respuesta, el cuestionario puede ser llenado por el investigador o el encuestado. Permite obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

Sin embargo en el presente estudio comprobaremos si la institución maneja aspectos de gestión en lo referente a responsabilidad ambiental y social, por medio de una encuesta dirigida a un representante del grupo de interés de la institución.

C) La entrevista

La entrevista es una técnica que permite monitorear una temática, por medio de la recolección de información, considerando que puede ser estructurada y no estructurada, para el estudio de la presente tesis se plantearán preguntas tendientes a identificar el horizonte en el aspecto ambiental que pretende alcanzar la institución.

Esta técnica estará dirigida al Director Nacional Administrativo, como líder de la Dirección Nacional Administrativa en encargada de poner en marcha la política ambiental de la institución.

3.2.8 Fuentes de recolección de datos

La información constituye uno de los elementos principales para la realización de una investigación, por ello, las fuentes de donde se obtenga esta información deben ser confiables, claras y precisas. Para el diagnóstico solamente se hará uso de dos fuentes de información.

3.2.8.1 Recopilación de información secundaria

Dentro de estas fuentes encontramos una diversidad de informes y registros que contienen información técnica que se llevan al interior de la institución como son los registros de pagos de consumo de energía eléctrica, papel, para analizar la problemática ambiental y la gestión ambiental de la institución, para esto se podrá realizar el estudio de los indicadores de cada recursos tomando como referencia un año base.

3.2.8.2 Recopilación de información primaria

El Servicio de Rentas Internas tiene como competencia la recaudación y administración de impuestos, incurriendo en la generación de servicios a los contribuyentes y clientes en general, para lo cual requiere de insumos institucionales como por ejemplo las compras, mantenimiento de edificios, mantenimiento de su infraestructura tecnológica, consumo de recursos por parte del personal, y demás servicios generales administrados para el desarrollo normal de las actividades, como salidas tenemos el consumo de energía eléctrica, agua, papel, suministros elementos provenientes de los mantenimientos de edificios, así como de la disposición final de los elementos que desecha la institución, por tal razón es importante analizar el consumo de recursos dentro de la matriz propuesta por el Ministerio del ambiente en donde se encuentran los diferentes indicadores, mismo que permitirán identificar el comportamiento del consumo de los recursos mensualmente tomando en cuenta el año 2010 como año base, además realizar el diseño de encuesta al Director Nacional Administrativo del SRI para conocer aspectos relacionados con la Gestión Ambiental, así también la encuesta que será dirigida al grupo de interés para conocer el grado de responsabilidad que en la actualidad posee la institución.

A continuación se muestra el modelo de la matriz de control de consumo de recursos propuesta por el Ministerio del Ambiente en la cual se identifican los indicadores de los diferentes recursos.

**MATRIZ AM REA131
INDICADORES DE CONSUMO**



PERIODO REPORTADO: 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

EDIFICIO (dirección): SALINAS NIT-203 Y SANTIAGO, EDIF. ALHAMBRA

INGRESO DE DATOS																									
RECURSO	UNIDAD	ENERO	indice mes	FEB.	indice mes	MARZO	indice mes	ABRIL	indice mes	MAYO	indice mes	JUNIO	indice mes	JULIO	indice mes	AGOSTO	indice mes	SEP.	indice mes	OCT.	indice mes	NOV.	indice mes	DIC.	indice mes
FUNCIONARIOS	# funcionarios	303		303		303		303		303		303		303		303		303		303		303		303	
CANTIDAD DESECHOS GENERADOS	Kg.	1170,00	3,86	912,00	3,01	1080,00	3,56	1170,00	3,86	1250,00	4,13	1300,00	4,29	1215,00	4,01	1170,00	3,86	988,00	3,26	1170,00	3,86	1080,00	3,56	1430,00	4,72
CANTIDAD PAPEL CONSUMIDO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD PAPEL RECICLADO	Kg.	60,00	0,20	50,00	0,17	73,33	0,24	70,00	0,23	116,67	0,39	150,00	0,50	93,33	0,31	65,00	0,21	120,00	0,40	153,33	0,51	58,33	0,19	96,67	0,32
CONSUMO AGUA	m'	568,00	1,87	360,00	1,19	451,00	1,49	635,00	2,10	235,00	0,78	251,00	0,83	190,00	0,63	186,00	0,61	244,00	0,81	624,00	2,06	163,00	0,54	181,00	0,60
CONSUMO ENERGIA	Kw.	11020	36,37	22000	72,61	22080	72,87	23920	78,34	24540	80,39	24280	80,13	25880	85,41	28240	93,20	25560	84,36	27860	91,35	27860	91,35	25020	82,57
VEHICULOS Glz.	# vehículos	1		1		1		1		2		2		2		2		2		2		2		2	
VEHICULOS Dsl.	# vehículos	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	101,02	0,00	54,68	0,00	111,21	0,00	73,49	0,00	103,70	0,00	207,41	0,00	104,06	0,00	97,44	0,00	240,20	0,00	216,81	0,00	263,10	0,00	173,55	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

RECURSO	UNIDAD	TOTAL AÑO		PROMEDIO	
		MES	IND	MES	IND
FUNCIONARIOS	# personas	3636		303	
Q DESECHOS CONSUMIDOS	Kg.	13335,00	45,39	1161,25	3,83
Q PAPEL CONSUMIDO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
Q PAPEL RECICLADO	Kg.	1106,66	3,65	92,22	0,30
CONSUMO AGUA	m'	4088,00	13,49	340,67	1,12
CONSUMO ENERGIA	Kw.	288260,00	951,35	24021,67	79,28
VEHICULOS Glz.	# vehículos	20		2	
VEHICULOS Dsl.	# vehículos	0		#DIV/0!	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	1752,66	0,00	0,00	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00

Figura 11 Matriz de indicadores de recursos.

Es importante recalcar que esta matriz en la que se colocara información de un año base, revela indicadores del consumo de recursos tales como: la cantidad de desechos generados, cantidad de papel consumido, cantidad de papel reciclado, consumo de agua, consumo energía y consumo de combustible, con la finalidad de comparar a futuro y llevar un control racional de consumo aplicando medidas que permitan mantener o disminuir el consumo, estas medidas serán parte del modelo de gestión ambiental.

3.2.8.2.1 Procedimiento para el desarrollo de la entrevista

La entrevista estructurada se refiere a una situación en que un entrevistador pregunta a cada entrevistado una serie de preguntas preestablecidas con una serie limitada de categorías de respuesta. Es un protocolo de preguntas y respuestas prefijadas que se sigue con rigidez. Las preguntas suelen ser cerradas, proporcionando al entrevistado alternativas de respuesta que debe seleccionar, ordenar o expresar sobre el grado de acuerdo o desacuerdo prácticamente es un cuestionario administrado de forma oral. Considerando que se realizará una entrevista estructurada, el primer paso consiste en el diseño del cuestionario que será aplicado por el investigador hacia los funcionarios elegidos de la Dirección Nacional Administrativa.

A continuación el modelo del cuestionario aplicar.

Cuadro 1

Modelo de cuestionario de la entrevista parte de gestión ambiental

PARTE 1 GESTIÓN AMBIENTAL	
Pregunta 1	¿La Institución cuenta con un modelo de gestión ambiental?
Respuesta	
Pregunta 2	¿Es de conocimiento institucional que el SRI posee una Política
Respuesta	
Pregunta 3	¿Cuál fue el escenario para desarrollar la Política Ambiental?
Respuesta	
Pregunta 4	¿Qué unidad o unidades son responsables del control de la Gestión
Respuesta	
Pregunta 5	¿Qué consecuencias acarrearían la no aplicación de una Gestión Ambiental en la institución?
Respuesta	
Pregunta 6	¿En la actualidad considera usted que las actividades de control ambiental cubre las expectativas de la institución en materia de responsabilidad ambiental y que en aspectos podría mejorarse?
Respuesta	
Pregunta 7	¿Existen metas que se requieran alcanzar en el largo plazo sobre la aplicación de una correcta Gestión Ambiental?
Respuesta	
Pregunta 8	¿Conoce usted, que requiere la institución para ser reconocida como PUNTO VERDE, y quien da ese reconocimiento ambiental?
Respuesta	
Pregunta 9	¿Existe el apoyo y compromiso necesario de parte de las altas autoridades de la institución para el desarrollo de una Gestión Ambiental
Respuesta	
Pregunta 10	¿Existe un plan de concienciación sobre aspectos relacionados con el cuidado del medio ambiente?
Respuesta	
Pregunta 11	¿Cómo participan los servidores públicos en aplicación de la Política
Respuesta	
Pregunta 12	¿Cuáles son los aspectos de control establecidos en la Política Ambiental y cómo se lleva o debería llevarse el control?
Respuesta	
Pregunta 13	¿Conoce usted que norma ISO puede alinearse a la gestión ambiental de
Respuesta	

Cuadro 2

Modelo de cuestionario de la entrevista parte de Responsabilidad Social

PARTE 2 RESPONSABILIDAD SOCIAL	
Pregunta 14	¿Conoce usted el escenario actual del gobierno y cual es el papel del SRI en materia de Responsabilidad Social?
Respuesta	
Pregunta 15	¿Existe alguna iniciativa institucional sobre la aplicación de un sistema de responsabilidad social?
Respuesta	
Pregunta 16	¿Conoce usted que norma de responsabilidad social puede ser aplicable en la institución?
Respuesta	
Pregunta 17	¿En función de la Gestión de Responsabilidad Social la política de Gestión Integral y de inversión social, pueden ser aplicables a la
Respuesta	
Pregunta 18	¿Conoce usted, cuales son los beneficios de la implementación de la norma ISO 26000:2011?
Respuesta	
Pregunta 19	¿Considera usted que la norma ISO 26000:2011 es compatible con el plan estratégico institucional?
Respuesta	
Pregunta 20	¿Conoce usted los principios en los que se basa la ISO 26000:2011 de Responsabilidad Social Empresarial?
Respuesta	

Una vez definido el cuestionario, como segundo paso es necesario coordinar una cita para la entrevista con el personal objetivo y explicarle brevemente la temática y el alcance de la entrevista.

Una vez realizada la entrevista se consolidará la información en un cuadro resumen que contendrá las áreas de intervención y las conclusiones respectivas.

3.2.8.2.2 Procedimiento para la medición de la responsabilidad social.

Aplicando un proceso de diagnóstico sugerido por el IRSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial) se desarrollará una encuesta al grupo de interés, todo el procedimiento se detalla en los siguientes pasos:

Paso No 1

Identificar al grupo de interés, para lo cual se debe elegir un representante del sector involucrado, para el caso de la institución se considera al grupo de interés los siguientes:

- Del personal que trabaja en la organización.
- Un familiar representativo de los empleados de la institución.
- De los proveedores (para el caso del SRI puede ser del personal de limpieza, del personal que presta servicios tecnológicos, y del personal que presta el servicio de seguridad “guardias”).
- De los contribuyentes.
- Un delegado de un organismo de control (IESS, MAE, Secretaría del Ambiente).
- Un miembro del staff de directores o nivel jerárquico superior en este caso puede ser (El Director Nacional Administrativo del SRI).
- Un delegado de la comunidad puede ser un vecino del lugar donde opera la institución.
- Un ex empleado de la institución.

Paso 2

Aplicar un cuestionario que permita obtener la percepción de los grupos de interés respecto a RSE.

El siguiente modelo de encuesta permitirá identificar la situación real de la institución frente a los principios básicos de la Norma ISO 26000:2011.

**MODELO DE ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN.**

Instrumento elaborado por: Jorge Chagñay

Nombre del encuestado:

.....

Cargo u ocupación:

La presente encuesta está dirigida a un grupo representativo de la sociedad con la finalidad de identificar el grado de percepción de responsabilidad social que posee la organización.

Señale con una x en el grupo de interés que corresponda.

Objetivo: Determinar el grado de responsabilidad Social percibido por el grupo de interés.

Elija con una x en la siguiente clasificación, en representación del grupo de interés al cual usted pertenece:

GRUPO DE INTERÉS		
1	Del personal que trabaja en la organización.	<input type="checkbox"/>
2	Un familiar representativo de los empleados de la institución.	<input type="checkbox"/>
3	De los proveedores (puede ser del personal de limpieza, del personal que presta servicios tecnológicos, y del personal que presta el servicio de seguridad "guardias").	<input type="checkbox"/>
4	De los contribuyentes.	<input type="checkbox"/>
5	Un delegado de un organismo de control (IESS, MAE, Secretaría del Ambiente).	<input type="checkbox"/>
6	Un miembro del staff de directores o nivel jerárquico superior en este caso puede ser (El Director Nacional Administrativo del SRI).	<input type="checkbox"/>
7	Un delegado de la comunidad puede ser un vecino del lugar donde opera la institución.	<input type="checkbox"/>
8	Un ex empleado de la institución.	<input type="checkbox"/>

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con una (x) según su grado de percepción, dentro de las escalas propuestas en la parte 1 y 2 de la encuesta.

Cuadro 3

Modelo de encuesta para medir la percepción del grupo de interés respecto a la RSE básica del SRI

PARTE No 1 PERCEPCIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS RESPECTO A RSE BÁSICA DEL SRI					
Ámbito/Aspecto	ESCALA DE PERCEPCIÓN				
	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal					
¿Cuál es su percepción respecto del trato que se da a los empleados en la organización?					
¿Su conocimiento e información acerca de la Visión, Misión, y Valores de la institución es?					
¿Su grado de conocimiento en relación de alguna política respecto de la Responsabilidad Social, y/o de Calidad, y/o Medioambiente y/o de Salud y Seguridad Ocupacional es?					
¿En qué escala de percepción cree usted que se encuentra la motivación al personal a fin de evitar una alta rotación al interior de la organización?					
¿Cuál es su percepción, sobre los pagos realizados a los trabajadores al igual que el pago al IESS, impuestos, etc.?					
Pagos a terceros					
¿Cómo considera el procedimiento de pagos a proveedores y contratista en la organización, considerando que deben ser justos, puntuales y beneficiosos para ambas partes?					
Producto, bien o servicio.					
¿Cuál es su grado de percepción sobre la calidad de los servicios que presta la institución como parte de la gestión de recaudación de impuestos?					
¿Cuál es su percepción sobre la información que se muestra en la página Web institucional respecto de evidencias certeras; mediciones, registros, comprobaciones, etc.?					
¿Cuál es la percepción que usted posee sobre la eficiencia de los canales de comunicación e información que se proporcionan a los contribuyentes?					
Liderazgo					
¿Cuál es su percepción del liderazgo que se practica con el personal, clientes y proveedores?					
¿Cómo considera la accesibilidad para hablar con las autoridades de la institución?					
Corrupción					
¿Cuál es su percepción sobre la postura de la institución al hacer frente a temas de corrupción y cobro de impuestos a evasores tributarios?					
¿Cómo percibe los procedimientos que se hacen por parte de la institución frente a un acto de corrupción por parte de funcionarios y contribuyentes?					
Medio Ambiente					
¿Cuál es su grado de percepción respecto de la aplicación de prácticas ambientales conocidas como las 3Rs en la institución?					
Cómo calificaría la comunicación sobre aspectos de responsabilidad ambiental que deben ser de conocimiento de la máxima autoridad?					
El control del consumo de energía, agua, combustibles, los mantenimientos de vehículos de la flota propia, considera es?					
TOTALES					

Cuadro 4

Modelo de encuesta al grupo de interés frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011

PARTE No 2 SITUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN RSE FRENTE A LOS SIETE PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 26000:2011 RSE				
	ESCALAS DE PERCEPCIÓN			
	NULO	BAJO	MEDIANO	ALTO
1.- RENDICIÓN DE CUENTAS				
¿El nivel de publicación de reportes sociales o memorias de sostenibilidad de manera periódica, se considera?				
¿La difusión de reportes al interior de la organización son?				
¿Cómo calificaría al nivel de incentivo, para que los grupos de interés de la organización opinen, critiquen y efectúen evaluaciones acerca del contenido de ese reporte?				
¿Cuál es su percepción de las acciones que se realizan por parte de la institución sobre observaciones efectuadas por organismos de control?				
2.- TRANSPARENCIA				
En qué grado la organización revela de forma clara, precisa y completa de manera razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable?				
¿La disponibilidad de esa información considera es?				
Cuál es el grado de difusión de la institución, entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?				
3.- COMPORTAMIENTO ÉTICO				
En qué escala percibe usted que existen evidencias tangibles de que la organización fundamenta su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad?				
En qué grado la organización tiene de manera formal. Identificados y declarados sus valores y principios fundamentales?				
En qué grado el personal, conoce y practica esos principios y valores?				
En qué nivel considera usted que se evidencia en la organización ese conocimiento y esa práctica?				
La participación de los grupos de interés en la elaboración del código de ética de la institución es?				
4.- RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
¿En qué medida se maneja los registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de interés?				
¿En qué medida se evalúa los avances respecto de la relación con el grupo de interés por la alta dirección de la institución?				
¿En qué medida cree usted que se utiliza el diálogo con el grupo de interés dentro del plan estratégico institucional?				
5.- RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD				
¿En qué medida la organización cumple con la normativa legal?				
¿Considera que el procedimiento de la organización para mantenerse informada de todas sus obligaciones legales es?				
¿El monitoreo y control sobre el cumplimiento de las leyes y regulaciones que son de aplicación institucional es?				
6.- RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO				
¿En qué medida la organización tiene identificadas situaciones en las que la ley local o su implementación no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?				
En qué medida la organización se esfuerza por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento?				
7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS				
En qué medida existen iniciativas comunicacionales respecto de, la declaración universal de los Derechos Humanos?				
En qué medida la organización delega formalmente a una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los Derechos Humanos, internamente y en sus grupos de interés, principalmente, entre sus proveedores y clientes?				
La claridad sobre los procedimientos en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus Derechos Humanos son?				
TOTALES				

Paso 4

Si luego de haber realizado ambas encuestas al grupo de interés de la institución, se han obtenido en la primera “EXCELENTE” y en la segunda “ALTO”, se corroboraría que la institución en lo básico es socialmente responsable, caso contrario si se tiene menores calificaciones se podría deducir que la institución no podría afirmar que es socialmente responsable, seguidamente se realizarán conclusiones de las encuestas, mismas que servirán de apoyo para el diseño del modelo de gestión a aplicar.

CAPITULO IV

4. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

El diagnóstico situacional es el procedimiento mediante el cual se analiza el contexto y el conjunto de variables y fenómenos que comprende un objeto de estudio determinado, con el fin de conocer su evolución histórica, determinar su realidad actual y posiblemente proyectar comportamientos futuros.

Un diagnóstico permite conocer el estado del arte o estado actual de un objeto de estudio, con el propósito de usar dicha información para tomar decisiones.

El diagnóstico situacional de la presente tesis permitirá producir conocimientos para la acción y toma de decisiones para el desarrollo de un modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social.

4.1 Análisis sobre la aplicación de la normativa legal vigente.

A continuación se muestra un análisis de la normativa legal vigente en el marco de gestión ambiental y de responsabilidad social aplicado al Servicio de Rentas Internas.

Cuadro 5
Aplicabilidad de la constitución en el marco de gestión ambiental

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL DE CUMPLIMIENTO	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
CONSTITUCIÓN	Título VI régimen del buen vivir capítulo segundo art. 395. Principios ambientales	X		Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de cumplimiento obligatorio por parte del estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional.	Cumple.	La Constitución es el amparo legal del Estado por lo tanto los deberes y derechos de los ciudadanos y personas naturales y jurídicas de derecho privado o público son mandatorios, la institución se alinea con los principios ambientales en la recaudación de impuestos verdes.

Cuadro 6
Aplicabilidad del Plan Nacional del Buen Vivir en el marco de gestión ambiental

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL DE CUMPLIMIENTO	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR	Objetivo 4.- garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable.	x		Obliga a la gestión para lograr cambios significativos en las instituciones que dirigen la política, control y regulación ambiental	Cumple.	La institución se somete al cumplimiento de las regulaciones de los organismos de control ambiental.

Cuadro 7

Aplicabilidad de las leyes nacionales e internacionales en el marco de gestión ambiental

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL DE CUMPLIMIENTO	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
LEYES NACIONALES E INTERNACIONALES	Ley de gestión ambiental	x		Se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respeto a las culturas y prácticas tradicionales, promueve la formulación de políticas para la protección del medio ambiente.	Cumple parcialmente	Existen 8 Regionales y una Dirección Nacional del SRI, las que operan de manera desconcentrada al igual que su gestión ambiental por lo que no existe una gestión integral de respeto al medio ambiente a nivel nacional, existen iniciativas que no se aplican en todas las regionales.

Cuadro 8

Aplicabilidad de los decretos en el marco de gestión ambiental

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL DE CUMPLIMIENTO	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
DECRETOS	Decreto 1681 del 21 de abril del 2009 Ministerio de Electricidad y energía renovable.	x		Estimula a la difusión de programas de ahorro energético.	No Cumple	El decreto establece la conformación de un comité de eficiencia energética mismo que deberá estar en coordinación con la Dirección Nacional de eficiencia energética del Ministerio de electricidad y energía renovable, sin embargo en la institución no existe un comité de eficiencia energética.
	Decreto 1327 del Ministerio de Productividad y su instructivo.	x		Exige a las instituciones públicas la obtención del servicio de reencauche para los vehículos institucionales, con empresas debidamente autorizadas por el MIPRO.	Si Cumple	Se da cumplimiento al proceso de compra y a los reportes mensuales.

Cuadro 9

Aplicabilidad de la Política ambiental del SRI y la norma ISO 14001:2004

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL DE CUMPLIMIENTO	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
POLITICA AMBIENTAL SRI	Vigente desde el 13 de abril del 2012.	x		Creada para aplicar buenas prácticas ambientales en la institución.	Cumple parcialmente	No existen programas que permitan la aplicación integral de lo dispuesto en la Política ambiental, es necesario realizar una revisión y actualización de la misma.
NORMA ISO 14001:2004			X	Esta norma de carácter nacional e internacional es opcional para entidades que deseen adaptar procedimientos en materia de responsabilidad ambiental en los procesos que posee la institución.	No Cumple	No se cuenta con la aplicación de los conceptos y exigencias de la Norma ISO 14001 de responsabilidad ambiental.

Cuadro 10

Aplicabilidad de la normativa en RSE aplicable a la institución

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
LEYES	LOSEP, CÓDIGO DEL TRABAJO	X		La LOSEP regula los deberes y derechos del servidor público, de igual forma el Código de Trabajo, la institución posee ambos Regímenes laborales.	Cumple parcialmente	La institución cuenta con la aplicación de la LOSEP y código de trabajo para los trabajadores del SRI, sin embargo existen derechos contemplados en la LOSEP, que los decretos actuales eliminan beneficios a los servidores públicos como por ejemplo el servicio de alimentación, transporte y uniformes, no se les pagan las horas extras oportunamente a los empleados recientemente amparados en el Código del trabajo provocando desincentivo a los empleados.

Cuadro 11

Aplicabilidad de la transparencia como parte del modelo de Responsabilidad Social

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
TRANSPARENCIA	Constitución de la República del Ecuador, capítulo quinto (función de transparencia y control social) sección primera, Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública LOTAIP	x		Con el acceso a la información pública se puede decir que el grado de transparencia depende del tipo y calidad de información publicada.	Cumple	Cumple con publicar información de tipo: Administrativa, Normativa, financiera, Operativa, laboral, planificación institucional, regulación y control, y compromiso presidencial.

Cuadro 12

Aplicabilidad de la rendición de cuentas en el ámbito de responsabilidad social

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
RENDICIÓN DE CUENTAS	Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública LOTAIP (título segundo de la información pública y su difusión)	X		La rendición de cuentas es de carácter general para las entidades del estado para informar a la ciudadanía sobre la gestión e información general de la institución.	Cumple	Se realiza periódicamente la publicación de recaudación tributaria y los procesos legales en contra de los entes que quieren evadir impuestos.

Cuadro 13

Aplicabilidad de la norma ISO 26000:2011

ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
CLASIFICACIÓN LEGAL	REFERENCIA LEGAL	APLICABILIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN		RESUMEN INTERPRETATIVO DE LA NORMATIVA	SITUACIÓN ACTUAL	DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO LEGAL
		OBLIGATORIO	OPCIONAL			
NORMA ISO 26000:2011			X	Es una alternativa de gestión de responsabilidad social que puede adaptarse de acuerdo al tipo de organización, es una guía que permite establecer parámetros de responsabilidad social.	No Cumple	La institución obedece únicamente los lineamientos de responsabilidad social en cuanto a la transparencia y rendición de cuentas, sin embargo no cuenta con la adopción de la ISO 26000:2011 de Responsabilidad Social, en la que se aplican los 7 principios básicos de responsabilidad Social.

4.2 Análisis del plan estratégico del SRI

Es necesario conocer aspectos generales del plan estratégico institucional con la finalidad de identificar si se contemplan aspectos relacionados con la gestión ambiental y responsabilidad social.

Antes de analizar los objetivos del Plan Estratégico del SRI, es necesario conocer la misión y visión de la institución.

VISIÓN

- Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.
- Hacer bien al país por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.
- Hacer bien al país porque contamos con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.
- Hacer bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.

MISION

Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.

4.2.1 Objetivos estratégicos

La planificación Institucional a nivel estratégico es basada en seis objetivos estratégicos que se muestran a continuación:



Figura 12. Objetivos estratégicos del SRI

El Servicio de Rentas Internas dispone de un código de ética basado en principios y valores mismos que se enumeran a continuación:

- 1.- Conocimiento y cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador y de la legislación ecuatoriana.
- 2.- Confidencialidad
3. Vocación de Servicio
- 4.- Honradez
- 5.- Honestidad
- 6.- Responsabilidad social
- 7.- Responsabilidad ambiental

- 8.- Transparencia y participación
- 9.- Compromiso
- 10.- Equidad
- 11.- Respeto
- 12.- Colaboración
- 13.- Solidaridad

4.2.2 Estructura organizacional

El SRI cuenta con una estructura que permite ejecutar las tareas de planificación, seguimiento, control y monitoreo tanto de la estrategia, así como de la operación en general, lo cual se alinea a lo que posteriormente se dispuso en el Decreto 1011-A,7 en el cual, con el afán de institucionalizar la planificación y enmarcado en el Sistema Nacional de Planificación, se dispone que todos los Ministerios de Estado cuenten con una Subsecretaría de Planificación, la cual se debe responsabilizar de la formulación de la planificación institucional, la cual en el sentido del mismo Decreto consiste:

En la preparación de insumos técnicos necesarios y la gestión requerida para la promulgación de actos administrativos que establezcan políticas de Estado, políticas sectoriales, programación operativa y planes de inversión (Artículo 3).

Este mismo Decreto dispone que la formulación de la planificación debe alinearse a los objetivos de desarrollo, así como establecer lineamientos de política de largo plazo y programación operativa de corto plazo que debe someterse a un monitoreo de desempeño.

Paralelamente estas funciones deben coordinarse con SENPLADES en el marco de las metodologías y lineamientos que ese órgano provea.

Frente a un escenario se desarrolla una gestión de planificación “para el Buen Vivir”, el SRI se alinea de tal manera que se cuenta con la estructura organizacional, las metodologías y los procedimientos ya adecuados tanto al mandato legal como a las recomendaciones de los órganos de control.

4.2.3 Aspectos importantes a considerar del plan estratégico institucional del SRI

En el contexto del Plan Nacional para el Buen Vivir, el Servicio de Rentas Internas se encuentra alineado al Objetivo 1.: Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad, el cual contempla, entre otros temas, los siguientes:

- La re-distribución de la riqueza.
- La democratización de los medios de producción.
- Acceso seguro a la tierra, el agua, los conocimientos
- y saberes ancestrales, infraestructura de apoyo.
- Acceso al crédito.
- Revertir la desigualdad económica, particularmente en el sector rural.

De ello parten los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional

- Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control enfocadas al cumplimiento tributario.
- Incrementar la aplicación de los principios constitucionales en materia Tributaria.
- Incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales
- Incrementar la eficiencia operacional.
- Incrementar el desarrollo del Talento Humano.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Como se puede apreciar los objetivos estratégicos de la institución se enfocan en la recaudación tributaria, por lo que se debería trabajar en la propuesta de objetivos estratégicos adicionales que faciliten la ejecución de un sistema de gestión ambiental y de responsabilidad social. La estructura organizacional actual permitirá realizar un proceso de mejora continua por lo que es viable la adopción de propuestas de gestión ambiental y responsabilidad social.

4.3 Análisis de la gestión ambiental al interior de la institución

De conformidad al Acuerdo 131 cuya aplicación controla el Ministerio del Ambiente se requiere del análisis de la gestión de conformidad a la matriz que establece el Ministerio del Ambiente como control de la gestión, para lo cual el año 2010 será considerado como el año inicial o año base y el año 2012 será considerado el año final para efectos de interpretación de los resultados sobre el consumo de recursos.

Considerando que tanto la Dirección Nacional del SRI, como las Direcciones Regionales operan administrativa y financieramente de manera desconcentrada de acuerdo a la competencia a su cargo de las diferentes ciudades que forman las regionales, también con la aplicación de procesos de contratación pública y de acuerdo a lo establecido por la Subsecretaría de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Finanzas respecto de la desconcentración de las clases de registros contables, cada dirección Regional y Nacional son responsables del manejo administrativo financiero de la institución.

Es por esta razón que la Dirección Nacional Administrativa, pretende desarrollar procedimientos ambientales en la institución que vayan de la mano con la normativa vigente principalmente con los lineamientos propuestos por el Ministerio del Ambiente en cuanto a la gestión y control de recursos tales como (consumo de papel, tonners, energía, agua, desechos sólidos), para ser un referente a las diferentes Direcciones Regionales para que procuren su aplicación en su jurisdicción correspondiente, para estar alineados a un modelo de gestión ambiental.

La Dirección Nacional del SRI, opera en la ciudad de Quito en cinco edificios, por lo que el análisis de línea base de control de recursos se enfocará en dos edificios en donde se encuentran la mayoría de los empleados del SRI, en comparación con las Dependencias de la Dirección Regional Norte y el resto de Regionales a nivel nacional, es decir, los edificios identificados como Alhambra y Río Amazonas serán considerados como la muestra para realizar el estudio de investigación sobre la gestión ambiental al interior del SRI ya que la metodología de gestión es medible por edificio.

Con la elaboración de la línea base que consiste en la toma de información respecto de la matriz de consumo de recursos dispuesta por el Ministerio del Ambiente, se definirán las actividades a desarrollar como medida estratégica dentro de la gestión ambiental al interior de la institución para adaptar posteriormente al modelo del SGA y de Responsabilidad Social, que será desarrollado en base a las normas internacionales de gestión ambiental y de responsabilidad social descrito en el capítulo dos.

4.3.1 Determinación de la muestra para el análisis de la Gestión Ambiental al interior del SRI

Para efectos de la investigación se tomará como muestra la información proveniente de consumo de recursos respecto de los edificios Alhambra y Río Amazonas de la ciudad de Quito en donde se encuentra ubicada la mayoría de personas que pertenecen a la Dirección Nacional del SRI con un total de 695 personas de un total a nivel nacional a junio del 2012 de 3397 funcionarios.

A continuación se detalla un detalle historial desde el año 2007 del número de funcionarios que han venido laborando en la institución.

Tabla 1**Evolución del Personal del SRI**

Ítem	CONCEPTO	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1	Nombramientos	1259	1832	2846	3096	3101	3101
2	Serv. Ocasionales	1118	827	44	75	136	289
3	Serv. Profesionales	7	6	28	2	-	-
4	Intermediación laboral	17	-	-	-	-	-
5	Comisiones sin remuneración fuera de la institución		20	35	41	64	19
6	Comisiones sin remuneración dentro de la institución		-	2	3	3	7
7	Licencias sin remuneración por estudios.		1	7	7	5	5
Total de funcionarios laborando en el SRI a Junio del 2012 (ítem 1 + ítem 2 + ítem 6)							3397

El análisis de la gestión al interior de la institución que se realizarán a los edificios elegidos como parte de la muestra permitirá establecer un referente en la aplicación de acciones futuras para mejorar la gestión al interior de la institución en el resto de edificios en cada una de las diferentes Direcciones Regionales de la institución, considerando que operan a nivel Nacional de manera desconcentrada, y que dependen de las directrices que la Dirección Nacional emita. Cabe indicar que para la aplicación del control de gestión ambiental, las direcciones regionales deberán realizar el estudio por cada una de las dependencias de la institución a nivel nacional, para efectos de la muestra como Dirección Nacional se analizarán los 2 edificios antes nombrados.


4.4 Identificación de matriz de recursos

A continuación se analizarán las matrices de consumo de la institución considerando al año 2010 como año base para el objeto de estudio.

Tabla 2 Matriz de consumo de recursos año 2010 edificio Alhambra

**MATRIZ AM REA131
INDICADORES DE CONSUMO**

PERIODO REPORTADO: 2010



 Ministerio
del Ambiente

ENTIDAD: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS																									
EDIFICIO (dirección): SALINAS N17-203 Y SANTIAGO, EDIF. ALHAMBRA																									
INGRESO DE DATOS																									
RECURSO	UNIDAD	ENERO	indice	FEB.	indice	MARZO	indice	ABRIL	indice	MAYO	indice	JUNIO	indice	JULIO	indice	AGOSTO	indice	SEP.	indice	OCT.	indice	NOV.	indice	DIC.	indice
		mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes	mes
FUNCIONARIOS	# funcionarios	303		303		303		303		303		303		303		303		303		303		303		303	
CANTIDAD DESECHOS GENERADOS	Kg.	1170,00	3,86	312,00	3,01	1080,00	3,56	1170,00	3,86	1250,00	4,13	1300,00	4,29	1215,00	4,01	1170,00	3,86	388,00	3,26	1170,00	3,86	1080,00	3,56	1430,00	4,72
CANTIDAD PAPEL CONSUMIDO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD PAPEL RECICLADO	Kg.	60,00	0,20	50,00	0,17	73,33	0,24	70,00	0,23	116,67	0,39	150,00	0,50	33,33	0,31	65,00	0,21	120,00	0,40	153,33	0,51	58,33	0,19	96,67	0,32
CONSUMO AGUA	m³	568,00	1,87	360,00	1,13	451,00	1,43	635,00	2,10	235,00	0,78	251,00	0,83	190,00	0,63	186,00	0,61	244,00	0,81	624,00	2,06	163,00	0,54	181,00	0,60
CONSUMO ENERGIA	Kw.	11020	36,37	22000	72,61	22080	72,87	23920	78,94	24540	80,99	24280	80,13	25880	85,41	28240	93,20	25560	84,36	27860	91,95	27860	91,95	25020	82,57
VEHICULOS Gls.	# vehículos	1		1		1		1		2		2		2		2		2		2		2		2	
VEHICULOS Dsl.	# vehículos	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	101,02	0,00	54,68	0,00	111,21	0,00	73,43	0,00	103,70	0,00	207,41	0,00	104,06	0,00	37,44	0,00	240,20	0,00	216,81	0,00	263,10	0,00	173,55	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

RECURSO	UNIDAD	TOTAL AÑO		PROMEDIO	
		MES	IND	MES	IND
FUNCIONARIOS	# personas	3636		303	
Q DESECHOS CONSUMIDOS	Kg.	13935,00	45,93	1161,25	3,83
Q PAPEL CONSUMIDO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
Q PAPEL RECICLADO	Kg.	1106,66	3,65	92,22	0,30
CONSUMO AGUA	m³	4088,00	13,43	340,67	1,12
CONSUMO ENERGIA	Kw.	288260,00	351,35	24021,67	73,28
VEHICULOS Gls.	# vehículos	20		2	
VEHICULOS Dsl.	# vehículos	0		#DIV/0!	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	1752,66	0,00	0,00	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00

Nota: Lo sombreado en color amarillo no existe información.

Tabla 3 matriz de consumo de recursos año 2011 edificio Alhambra

MATRIZ AM REA131
INDICADORES DE CONSUMO

PERIODO REPORTADO: 2011

ENTIDAD: SERVICIO DE REDES INTERNAS
EDIFICIO (dirección): SALINAS NI7-203 Y SANTIAGO, EDIF. ALHAMBRA

INGRESO DE DATOS																									
RECURSO	UNIDAD	ENERO	indice mes	FEB.	indice mes	MARZO	indice mes	ABRIL	indice mes	MAYO	indice mes	JUNIO	indice mes	JULIO	indice mes	AGOSTO	indice mes	sep.	indice mes	oct.	indice mes	nov.	indice mes	dic.	indice mes
FUNCIONARIOS	funcionari	317		317		317		317		317		317		317		317		317		317		317		317	
CANTIDAD DESECHOS GENERADOS	Kg.	910,00	2,87	1080,00	3,41	1215,00	3,83	1040,00	3,28	988,00	3,12	1040,00	3,28	1170,00	3,69	1350,00	4,26	1300,00	4,10	1170,00	3,69	1080,00	3,41	1430,00	4,51
CANTIDAD PAPEL CONSUMIDO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	428,22	1,35	31356,00	98,91	383,76	1,21	383,76	1,21
CANTIDAD PAPEL RECICLADO	Kg.	83,33	0,26	60,00	0,19	90,00	0,28	50,00	0,16	110,00	0,35	166,67	0,53	106,67	0,34	91,67	0,29	96,67	0,30	153,33	0,48	91,67	0,29	140,00	0,44
CONSUMO AGUA	m³	228,00	0,72	187,00	0,59	258,00	0,81	226,00	0,71	174,00	0,55	207,00	0,65	173,00	0,55	153,00	0,48	266,00	0,84	213,00	0,67	257,00	0,81	205,00	0,65
CONSUMO ENERGIA	Kw.	30100	94,95	25560	80,63	22920	72,30	27140	85,62	25720	81,4	23700	74,76	26000	82,02	28840	90,98	25620	80,82	25340	79,94	26160	82,52	24580	77,54
VEHICULOS Gls	vehículo	3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3	
VEHICULOS Dsl	vehículo	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	136,34	0,00	150,67	0,00	197,40	0,00	258,71	0,00	142,51	0,00	192,53	0,00	161,25	0,00	131,30	0,00	212,91	0,00	202,19	0,00	173,64	0,00	136,39	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

RECURSO	UNIDAD	TOTAL AÑO		PROMEDIO	
		MES	IND	MES	IND
FUNCIONARIOS	# personas	3804		317	
Q DESECHOS CONSUMIDOS	Kg.	13773,00	43,45	1147,75	3,62
Q PAPEL CONSUMIDO	Kg.	32551,74	102,69	2712,65	8,56
Q PAPEL RECICLADO	Kg.	1240,01	3,91	103,33	0,33
CONSUMO AGUA	m³	2547,00	8,03	212,25	0,67
CONSUMO ENERGIA	Kw.	311680,00	983,22	25973,33	81,93
VEHICULOS Gls	vehículo	36		3	
VEHICULOS Dsl	vehículo	0		#DIV/0!	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	2095,84	0,00	0,00	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00

Nota: Lo sombreado en color amarillo no existe información.

Tabla 4 Matriz de consumo de recursos año 2012 edificio Alhambra

MATRIZ AM REA131
INDICADORES DE CONSUMO

PERIODO REPORTADO: 2012



ENTIDAD: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
EDIFICIO (dirección): SALINAS N17-203 Y SANTIAGO, EDIF. ALHAMBRA

INGRESO DE DATOS																									
RECURSO	UNIDAD	ENERO	indice mes	FEB.	indice mes	MARZO	indice mes	ABRIL	indice mes	MAYO	indice mes	JUNIO	indice mes	JULIO	indice mes	AGOSTO	indice mes	SEP.	indice mes	oct.	indice mes	nov.	indice mes	dic.	indice mes
FUNCIONARIOS	funcionarios	316		316		316		316		316		316		316		316		316		316		316		316	
CANTIDAD DESECHOS GENERADOS	Kg.	1300,00	4,11	1125,00	3,56	1215,00	3,84	950,00	3,01	1170,00	3,70	1170,00	3,70	1170,00	3,70	1215,00	3,84	950,00	3,01	1080,00	3,42	1200,00	3,80	1320,00	4,18
CANTIDAD PAPEL CONSUMIDO	Kg.	255,06	0,81	250,38	0,79	238,68	0,76	287,82	0,91	236,34	0,75	269,10	0,85	269,10	0,85	257,40	0,81	271,44	0,86	287,82	0,91	292,50	0,93	250,38	0,79
CANTIDAD PAPEL RECICLADO	Kg.	45,00	0,14	206,67	0,65	28,33	0,09	1176,67	3,72	216,67	0,69	143,33	0,45	260,00	0,82	223,33	0,71	93,33	0,30	113,33	0,36	131,67	0,42	163,33	0,52
CONSUMO AGUA	m³	961,00	3,04	994,00	3,15	908,00	2,87	949,00	3,00	950,00	3,01	980,00	3,10	1015,00	3,21	1271,00	4,02	1185,00	3,75	1243,00	3,93	1388,00	4,39	1486,00	4,70
CONSUMO ENERGIA	Kw.	30840	97,59	23500	74,37	25720	81,39	27560	87,22	25580	80,95	25160	79,62	27120	85,82	27580	87,28	28400	89,87	28700	90,82	26740	84,62	26860	85,00
VEHICULOS Gls	# vehículos	3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3	
VEHICULOS Ds	# vehículos	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	183,65	0,00	136,48	0,00	181,73	0,00	160,31	0,00	176,46	0,00	187,93	0,00	5179,59	0,00	152,51	0,00	166,29	0,00	184,42	0,00	199,59	0,00	150,09	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

RECURSO	UNIDAD	TOTAL AÑO		PROMEDIO	
		MES	IND	MES	IND
FUNCIONARIOS	# personas	3792		316	
Q DESECHOS CONSUMIDOS	Kg.	13865,00	43,88	1155,42	3,66
Q PAPEL CONSUMIDO	Kg.	3166,02	10,02	263,84	0,83
Q PAPEL RECICLADO	Kg.	2801,66	8,87	233,47	0,74
CONSUMO AGUA	m³	13330,00	42,18	1110,83	3,52
CONSUMO ENERGIA	Kw.	323760,00	1024,56	26980,00	###
VEHICULOS Gls	# vehículos	36		3	
VEHICULOS Ds	# vehículos	0		#;DIY70!	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	7059,05	0,00	0,00	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00

Tabla 5 Matriz de consumo de recursos año 2010 edificio Río Amazonas

MATRIZ AM REA131
INDICADORES DE CONSUMO

PERIODO REPORTADO: 2010



ENTIDAD:																									
EDIFICIO (dirección):		RÍO AMAZONAS N21-147 ENTRE ROBLES Y ROCA																							
INGRESO DE DATOS																									
RECURSO	UNIDAD	ENERO	indice mes	FEB.	indice mes	MARZO	indice mes	ABRIL	indice mes	MAYO	indice mes	JUNIO	indice mes	JULIO	indice mes	AGOSTO	indice mes	SEP.	indice mes	oct.	indice mes	nov.	indice mes	dic.	indice mes
FUNCIONAR	funcionari	340		340		340		340		340		340		340		340		340		340		340		340	
CANTIDAD DESECHOS GENERADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD PAPEL CONSUMID	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD PAPEL RECICLAD	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO AGUA	m³	616,86	1,81	524,89	1,54	497,02	1,46	476,12	1,40	403,19	1,19	471,71	1,39	388,56	1,14	412,25	1,21	463,34	1,36	308,20	0,91	297,75	0,88	263,84	0,78
CONSUMO ENERGIA	Kw.	14722,00	43,30	19526,00	57,43	20544,00	60,42	19796,00	58,22	20419,00	60,06	19997,00	58,81	18801,00	55,30	19468,00	57,26	14001,00	41,18	14753,00	43,39	18061,00	53,12	15392,00	45,27
VEHICULOS	# vehículos:	1		1		1		3		3		3		3		3		3		3		3		3	
VEHICULOS	# vehículos:	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	92,46	0,00	122,86	0,00	175,59	0,00	215,49	0,00	213,41	0,00	224,50	0,00	388,59	0,00	321,11	0,00	268,62	0,00	276,10	0,00	255,14	0,00	260,33	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

RECURSO	UNIDAD	TOTAL AÑO		PROMEDIO	
		MES	IND	MES	IND
FUNCIONAR	# personas	4080		340	
Q DESECHOS CONSUMID	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
Q PAPEL CONSUMID	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
Q PAPEL RECICLAD	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO AGUA	m³	5123,73	15,07	426,98	1,26
CONSUMO ENERGIA	Kw.	215480,00	633,76	17956,67	52,81
VEHICULOS	# vehículos:	30		3	
VEHICULOS	# vehículos:	0		#¡DIY70!	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	2814,20	0,00	0,00	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00

Nota: Lo sombreado en color amarillo no existe información.

Tabla 6 Matriz de consumo de recursos año 2011 edificio Río Amazonas.

MATRIZ AM REA131
INDICADORES DE CONSUMO



PERIODO REPORTADO: 2011

ENTIDAD:
 EDIFICIO (dirección): RÍO AMAZONAS N21-147 ENTRE ROBLES Y ROCA

INGRESO DE DATOS

RECURSO	UNIDAD	ENERO	indice mes	FEB.	indice mes	MARZO	indice mes	ABRIL	indice mes	MAYO	indice mes	JUNIO	indice mes	JULIO	indice mes	AGOSTO	indice mes	SEP.	indice mes	oct.	indice mes	nov.	indice mes	dic.	indice mes	
FUNCIONAR	funcionari	340		340		340		340		340		340		340		340		340		340		340		340		
CANTIDAD DESECHOS GENERADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD PAPEL CONSUMID	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	315,30	0,93	374,40	1,10	374,40	1,10	374,40	1,10	
CANTIDAD PAPEL RECICLADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO AGUA	m³	277,77	0,82	266,39	0,78	253,85	0,75	272,20	0,80	313,54	0,92	327,71	0,96	286,83	0,84	296,59	0,87	364,64	1,07	332,82	0,98	368,12	1,08	353,95	1,04	
CONSUMO ENERGIA	Kw.	23510,00	69,15	28758,00	84,58	27375,00	80,51	33291,00	97,91	29354,00	86,34	29043,00	85,42	30425,00	89,49	33938,00	99,82	30231,00	88,91	29286,00	86,14	28380,00	83,47	27658,00	81,35	
VEHICULOS # vehículo:		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		
VEHICULOS # vehículo:		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		
CONSUMO GASOLINA	Gls.	257,40	0,00	267,82	0,00	265,07	0,00	213,89	0,00	156,78	0,00	301,63	0,00	324,12	0,00	287,33	0,00	334,47	0,00	312,31	0,00	276,31	0,00	205,80	0,00	
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

RECURSO	UNIDAD	TOTAL AÑO		PROMEDIO	
		MES	IND	MES	IND
FUNCIONAR	# personas:	4080		340	
Q DESECHOS CONSUMID	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
Q PAPEL CONSUMID	Kg.	1439,10	4,23	119,93	0,35
Q PAPEL RECICLADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO AGUA	m³	3714,42	10,92	309,54	0,91
CONSUMO ENERGIA	Kw.	351249,00	1033,09	29270,75	86,09
VEHICULOS # vehículo:		36		3	
VEHICULOS # vehículo:		0		#¡DIY0!	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	3202,92	0,00	0,00	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00


Tabla 7 Matriz de consumo de recursos año 2012 edificio Río Amazonas.

**MATRIZ AM REA131
INDICADORES DE CONSUMO**

PERIODO REPORTADO: 2012

ENTIDAD:

EDIFICIO (dirección): RÍO AMAZONAS N21-147 ENTRE ROBLES Y ROCA



INGRESO DE DATOS																									
RECURSO	UNIDAD	ENERO	indice mes	FEB.	indice mes	MARZO	indice mes	ABRIL	indice mes	MAYO	indice mes	JUNIO	indice mes	JULIO	indice mes	AGOSTO	indice mes	SEP.	indice mes	OCT.	indice mes	NOV.	indice mes	DIC.	indice mes
FUNCIONARIOS	funcionari	340		340		340		340		340		340		340		340		340		340		340		340	
CANTIDAD DESECHOS GENERADOS	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD PAPEL CONSUMIDO	Kg.	339,30	1,00	339,30	1,00	386,10	1,14	512,46	1,51	566,28	1,67	446,94	1,31	411,84	1,21	460,98	1,36	407,16	1,20	477,36	1,40	517,14	1,52	465,66	1,37
CANTIDAD PAPEL RECICLADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	170,00	0,50	197,50	0,58	245,00	0,72
CONSUMO AGUA	m³	353,95	1,04	328,64	0,97	295,89	0,87	360,69	1,06	347,45	1,02	340,72	1,00	335,37	0,99	376,48	1,11	344,66	1,01	288,46	0,85	252,46	0,74	267,56	0,79
CONSUMO ENERGIA	Kw.	32323,00	95,07	24575,00	72,28	23673,00	69,63	30045,00	88,37	27663,00	81,36	29572,00	86,98	30148,00	88,67	28506,00	83,84	30206,00	88,84	30721,00	90,36	27346,00	82,19	30305,00	89,13
VEHICULOS Gls.	# vehículos	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
VEHICULOS Dsl.	# vehículos	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	260,94	0,00	258,14	0,00	243,73	0,00	251,53	0,00	275,91	0,00	227,44	0,00	207,32	0,00	283,79	0,00	168,86	0,00	318,82	0,00	339,67	0,00	293,11	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

RECURSO	UNIDAD	TOTAL AÑO		PROMEDIO	
		MES	IND	MES	IND
FUNCIONARIOS	# personas	4080		340	
Q DESECHOS CONSUMIDOS	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
Q PAPEL CONSUMIDO	Kg.	5330,52	15,68	444,21	1,31
Q PAPEL RECICLADO	Kg.	612,50	1,80	51,04	0,15
CONSUMO AGUA	m³	3892,33	11,45	324,36	0,95
CONSUMO ENERGIA	Kw.	345683,00	1016,71	28806,92	84,73
VEHICULOS Gls.	# vehículos	0		#DIV/0!	
VEHICULOS Dsl.	# vehículos	0		#DIV/0!	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	3129,24	0,00	0,00	0,00
CONSUMO DIESEL	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00

4.4.1 Procesamiento de información sobre la gestión ambiental al interior del SRI

Una vez que se levantó la información según lo establecido en las matrices de consumo de recursos analizaremos los resultados de la gestión ambiental al interior de la institución.

En la siguiente tabla se resume por medio de índices el consumo de recursos realizado por los edificios que son objeto de estudio, la cual permite identificar como se ha venido desarrollando la aplicación de buenas prácticas ambientales, en donde el año 2010 es el año base y el año 2011 y 2012 son años que permitirán realizar la comparación.

Tabla 8. Comparación anual promedia por tipo de recursos edif. Alhambra del SRI

		AÑOS					
EDIFICIO ALHAMBRA		2010		2011		2012	
RECURSO	UNIDAD	PROMEDIO		PROMEDIO		PROMEDIO	
		MES	INDICE	MES	INDICE	MES	INDICE
FUNCIONARIOS	# personas	303		317		316	
Q DESECHOS GENERADOS	Kg.	1161,25	3,83	1147,75	3,62	1155,42	3,66
Q PAPEL CONSUMIDO	Kg.	0,00	0,00	2712,65	8,56	263,84	0,83
Q PAPEL RECICLADO	Kg.	92,22	0,30	103,33	0,33	233,47	0,74
CONSUMO AGUA	m ³	340,67	1,12	212,25	0,67	1110,83	3,52
CONSUMO ENERGIA	Kw.	24021,67	79,28	25973,33	81,93	26980,00	85,38

A continuación se realizará un análisis por cada uno de los recursos que son objeto de control por parte del Ministerio del Ambiente en aplicación del Acuerdo 131 del MAE.

De la Cantidad de Desechos Generados

La cantidad de Desechos generados corresponde a la basura común que es pesada por el proveedor del servicio de limpieza de la institución. A continuación se muestra la figura sobre esta variable.

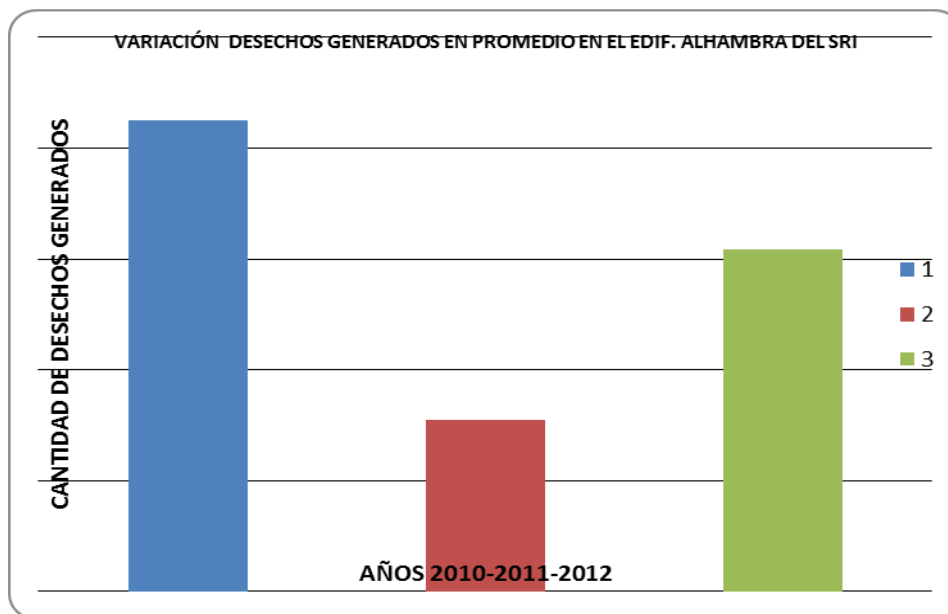


Figura 13. Variación de desechos generados en promedio en el Edificio Alhambra del SRI

Análisis: La figura muestra una significativa cantidad de desechos generados desde el año 2010 hasta el año 2012, no posee una tendencia a la disminución, lo que implica que se está generando una creciente cantidad de basura, cabe indicar que tanto en el año base 2010, como en el 2011 y 2012, no se dispuso de basureros que permitan una separación adecuada de desechos al interior de la institución por lo tanto la basura retirada tenía componentes que podían ser reciclables, sin embargo por la falta de basureros que permitan la clasificación adecuada el volumen de basura es alto.

Se recomienda la implementación de basureros que permitan la clasificación adecuada de los desechos sólidos, se puede establecer convenios con gestores ambientales autorizados que realicen el retiro del papel y plástico u otros elementos que la institución requiera reciclar.

Del consumo promedio de papel

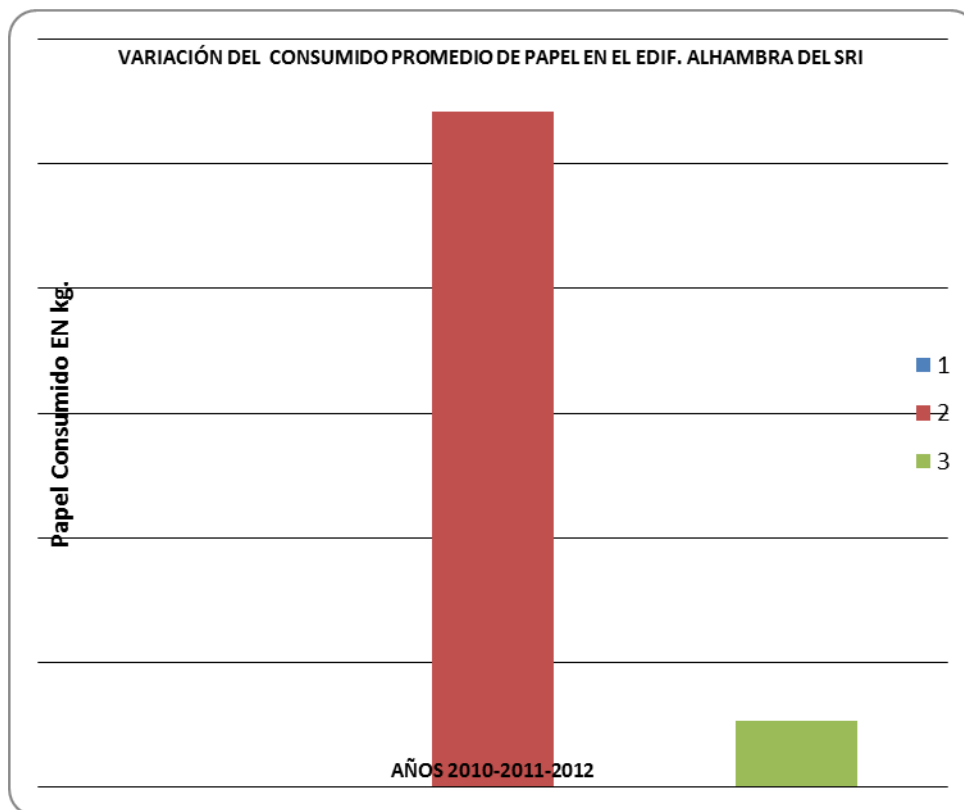


Figura 14. Variación del consumo promedio de papel en el Edif. Alhambra del SRI

Análisis: La figura muestra que en el año 2010 no se tiene estadísticas del consumo de papel en el edificio Alhambra, sin embargo el consumo de papel se ve reducido para el año 2012 en comparación del 2011, aparentemente existe una disminución del consumo de papel, lo cual no es cierto ya que en el 2012 inicia un contrato mismo que provee del servicio de impresión, por lo que las estadísticas del consumo de papel lo lleva el proveedor.

De la Cantidad de papel para reciclaje

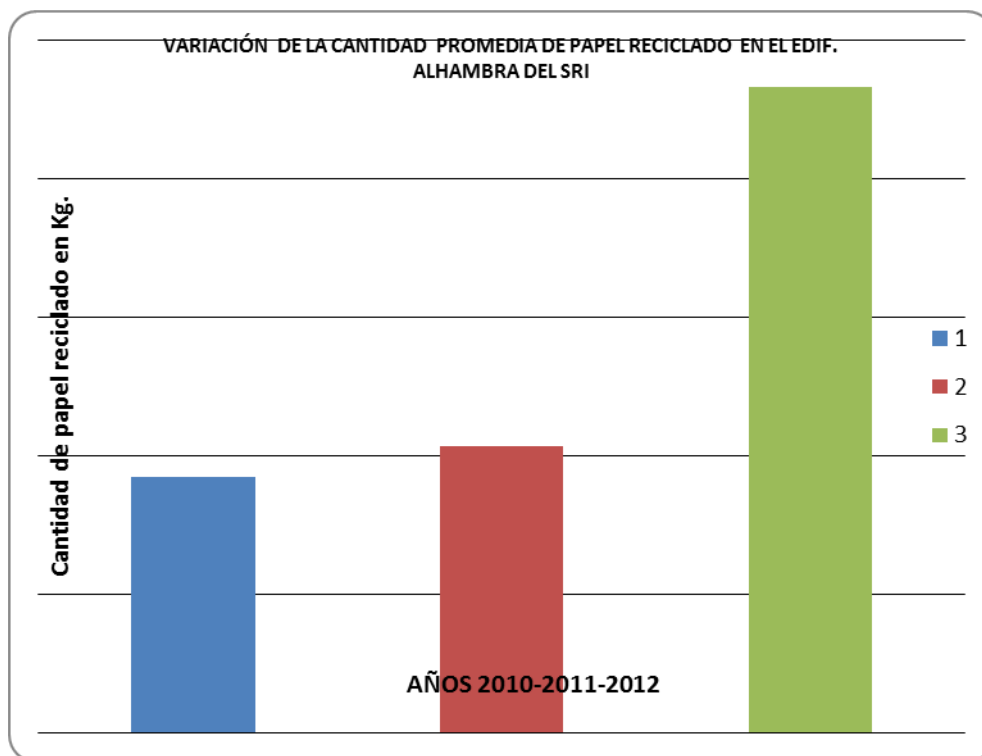


Figura 15. Variación de la cantidad promedia de papel reciclado en el Edif. Alhambra del SRI

Análisis: La figura muestra que existe una tendencia positiva y en crecimiento sobre el reciclaje del papel, así también se ve en el año 2012 que el reciclaje del papel duplica la cantidad reciclada de los años 2011 y 2010, lo cual es positivo considerando la vigencia de la Política Ambiental desde el año 2012.

Del consumo de agua.

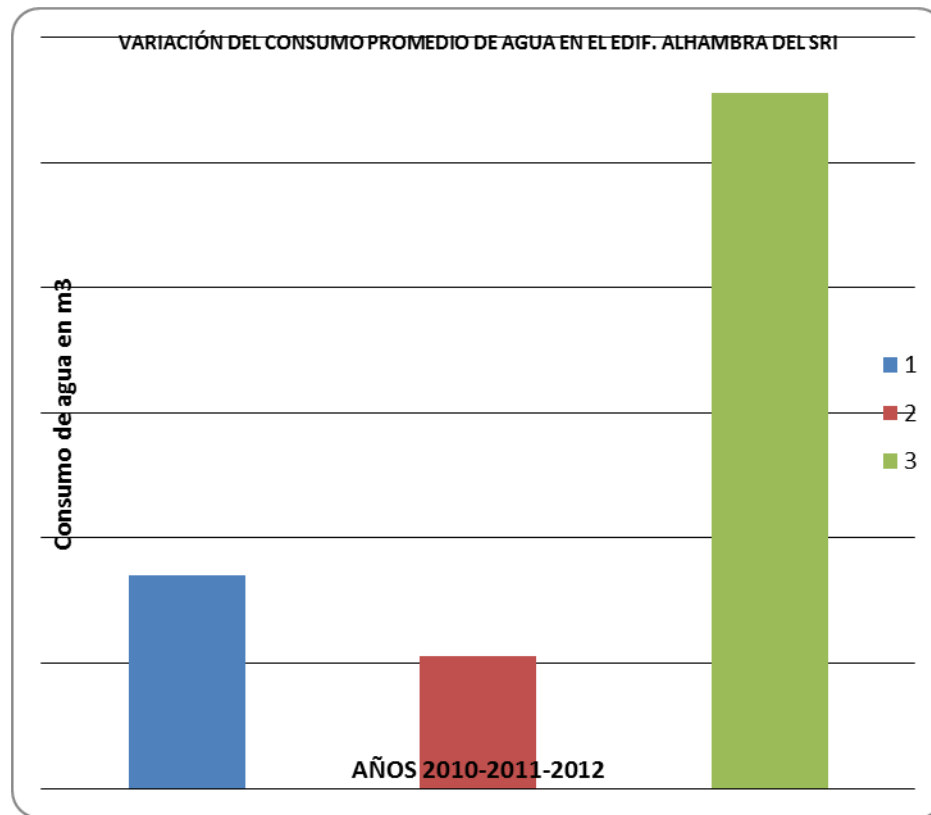


Figura 16. Variación del consumo promedio del agua en el Edif. Alhambra del SRI

Análisis: La figura muestra que actualmente existe un incremento en el consumo de agua en el Edif. Alhambra, principalmente en el año 2012, dando lugar a que se investigue las posibles causas que pueden ser el incremento de personal o una fuga de agua permanente oculta en las instalaciones del edificio.

Del consumo de energía

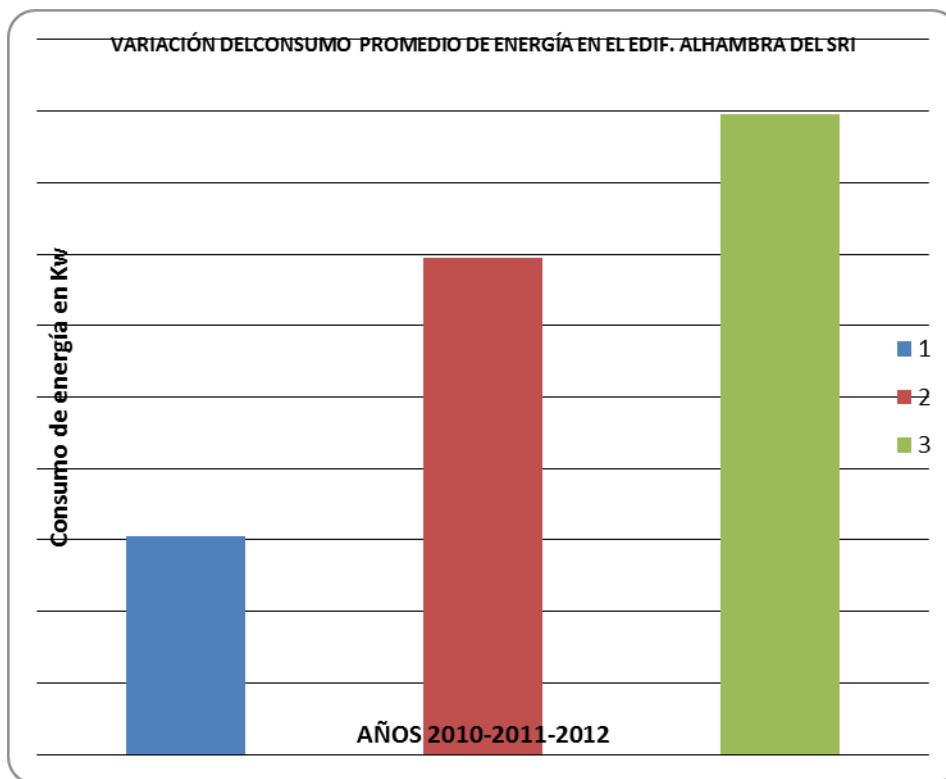


Figura 17. Variación del consumo promedio de energía en el Edif. Alhambra del SRI

Análisis: La figura muestra una tendencia al crecimiento del consumo de energía eléctrica en el Edif. Alhambra, por lo que se debe analizar si la demanda de energía es fuera de horas laborables, sin embargo se sugeriría analizar los sistemas de automatización de energía en el edificio para evitar el consumo innecesario de energía eléctrica.

Tabla 9

Comparación anual promedio por tipo de recursos edif. Amazonas del SRI

		AÑOS					
EDIFICIO RÍO AMAZONAS		2010		2011		2012	
RECURSO	UNIDAD	PROMEDIO		PROMEDIO		PROMEDIO	
		MES	INDICE	MES	INDICE	MES	INDICE
FUNCIONARIOS	# personas	340		340		340	
Q DESECHOS GENERADOS	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Q PAPEL CONSUMIDO	Kg.	0,00	0,00	119,93	0,35	444,21	1,31
Q PAPEL RECICLADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	51,04	0,15
CONSUMO AGUA	m ³	426,98	1,26	309,54	0,91	324,36	0,95
CONSUMO ENERGIA	Kw.	17956,67	52,81	29270,75	86,09	28806,92	84,73

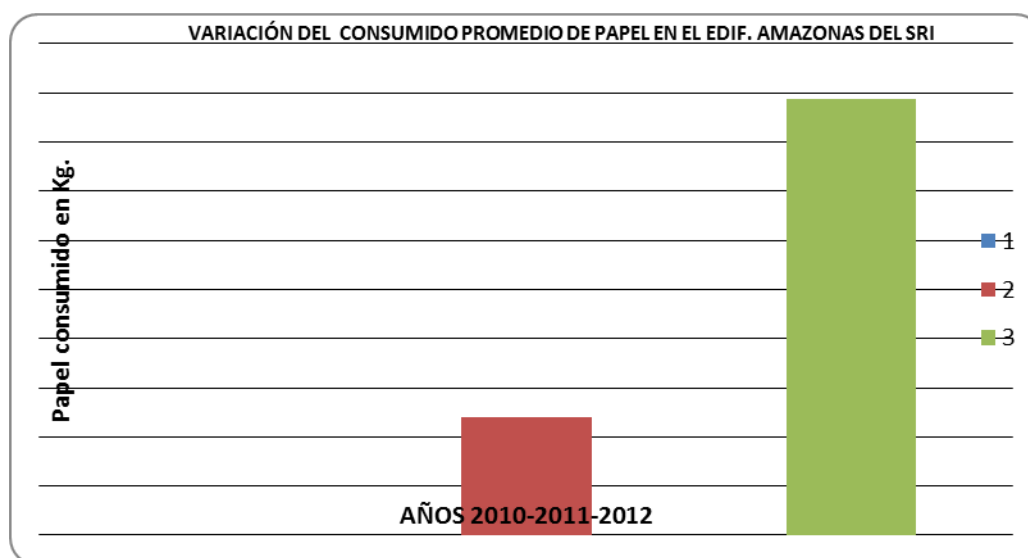


Figura 18. Variación del consumo promedio de papel en el edif. Amazonas del SRI

Análisis: La figura muestra que no existen estadísticas sobre el consumo de papel en el año 2010, sin embargo se puede evidenciar un incremento en un 300% el consumo de papel en el año 2012 respecto del 2011.

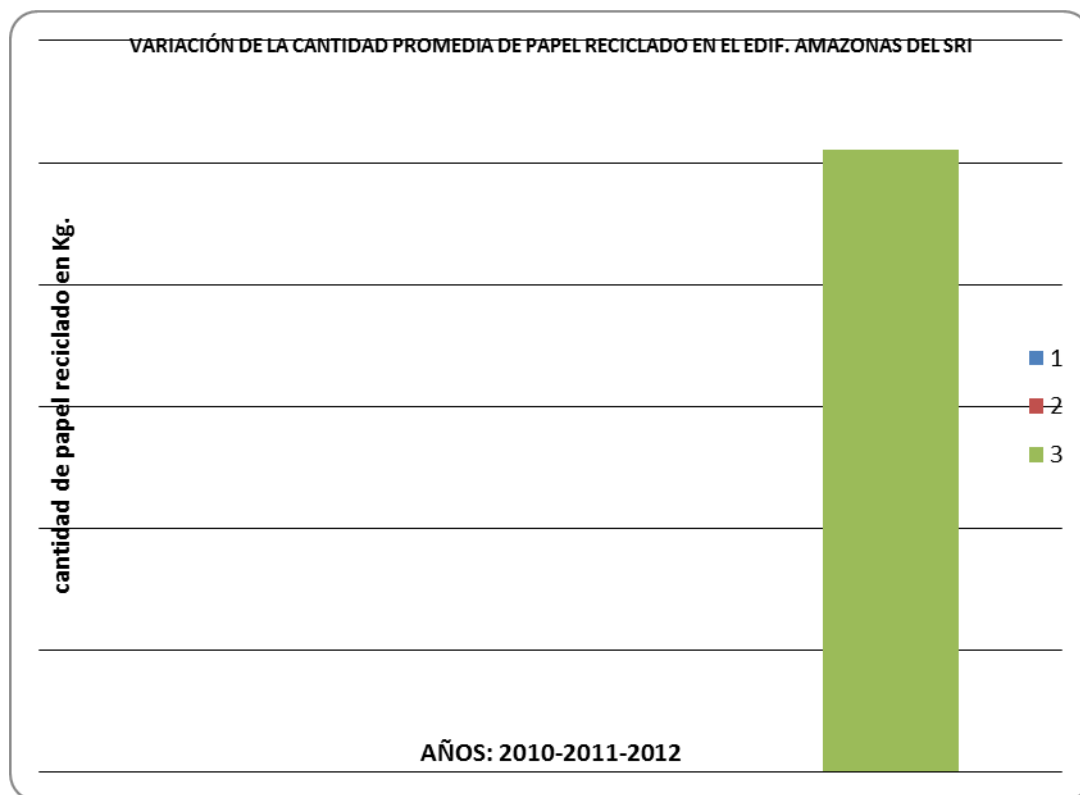


Figura 19. Variación de la cantidad promedia de papel reciclado en el Edif. Amazonas del SRI

Análisis: La figura muestra que no existen estadísticas sobre la cantidad de papel reciclado en los años 2010 y 2011 en el Edif. Amazonas, sin embargo se está realizando una labor de reciclaje en el 2012, considerando que la Política Ambiental está en vigencia desde año 2012.

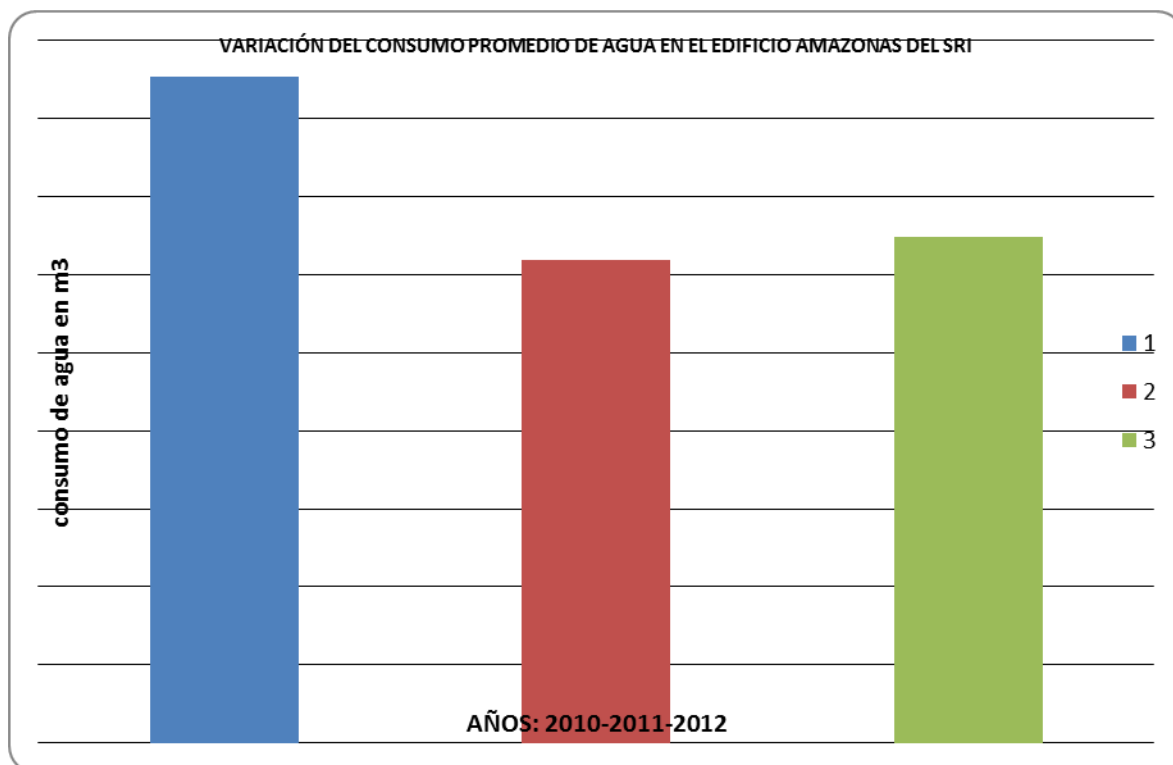


Figura 20. Variación del consumo promedio de agua en el Edif. Amazonas del SRI

Análisis: La figura muestra una tendencia a la disminución o ahorro de consumo de agua desde el año 2010 al 2012, lo que muestra que se está manteniendo un racional consumo de agua en las instalaciones del edif. Amazonas.

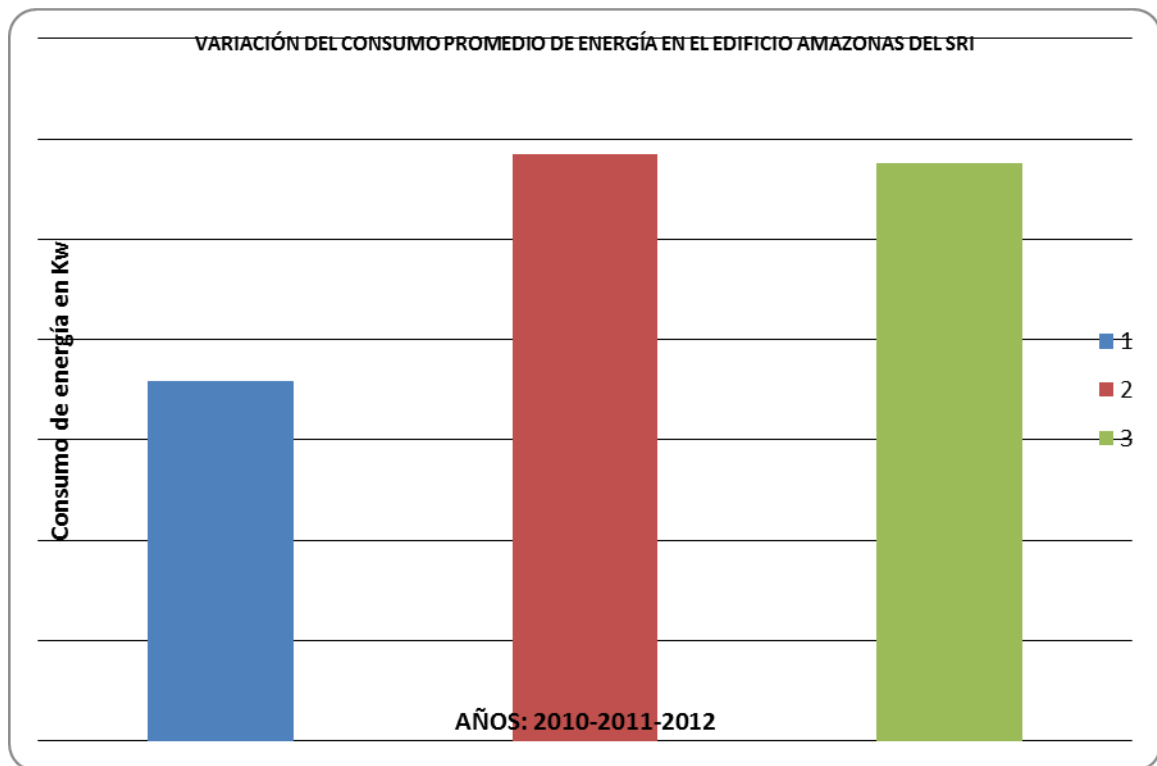


Figura 21. Variación del consumo promedio de energía en el Edif. Amazonas del SRI

Análisis: La figura muestra un incremento de consumo de energía en los años 2011 y 2012 respecto del año 2010, con una tendencia que mantiene los niveles de consumo estables.

4.4.2 Aplicación de instrumentos de investigación para el diagnóstico de la gestión ambiental y responsabilidad social del SRI

Para el análisis de la responsabilidad social de la institución se aplicará un modelo de encuesta basado en la metodología del IRSE, el cual permite establecer la percepción de la responsabilidad social.

La segunda herramienta que es el cuestionario estructurado que se realizará a través de una entrevista al Director Nacional Administrativo, que permitirá evaluar el grado de conocimiento e identificar el escenario actual de la institución frente a la responsabilidad ambiental y social.

El formato de la encuesta a aplicar se estableció en el capítulo anterior, una vez que se aplicó al grupo de interés el cual se muestra a continuación:

4.4.3 Resultados de la aplicación de la encuesta

Luego de la aplicación de la encuesta al grupo de interés se obtuvo la siguiente información:

Tabla 10
Percepción del personal que trabaja en la institución, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI

PERSONAL QUE TRABAJA EN LA ORGANIZACIÓN					
Ámbito/Aspecto	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal	1	0	0	3	1
Pagos a terceros	0	0	1	0	0
Producto, bien o servicio.	0	0	0	3	0
Liderazgo	0	0	2	0	0
Corrupción	0	0	1	1	0
Medio Ambiente	0	2	1	0	0
TOTALES	1	2	5	7	1

Tabla 11

Percepción de un familiar de un empleado representativo de la institución, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI

FAMILIAR DE UN EMPLEADO REPRESENTATIVO DE LA INSTITUCIÓN					
	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal	1	2	2	0	0
Pagos a terceros	0	0	0	1	0
Producto, bien o servicio.	0	0	2	1	0
Liderazgo	0	1	1	0	0
Corrupción	0	0	0	2	0
Medio Ambiente	0	0	2	1	0
TOTALES	1	3	7	5	0

Tabla 12

Percepción de un proveedor representativo, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI

PROVEEDOR SERVICIO DE LIMPIEZA					
	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal	0	0	0	5	0
Pagos a terceros	0	1	0	0	0
Producto, bien o servicio.	0	0	0	2	1
Liderazgo	0	0	0	1	1
Corrupción	0	0	0	0	2
Medio Ambiente	0	0	0	3	0
TOTALES	0	1	0	11	4

Tabla 13

Percepción de un contribuyente, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI

CONTRIBUYENTES					
	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal	0	0	0	4	1
Pagos a terceros	0	0	0	1	0
Producto, bien o servicio.	0	1	1	1	0
Liderazgo	0	0	1	0	1
Corrupción	0	0	1	0	1
Medio Ambiente	0	0	0	3	0
TOTALES	0	1	3	9	3

Tabla 14

Percepción de un delegado del Ministerio del Ambiente como organismo de control, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI

DELEGADO DE ORGANISMO DE CONTROL (MAE)					
	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal	0	0	1	3	1
Pagos a terceros	0	0	0	1	0
Producto, bien o servicio.	0	0	1	2	0
Liderazgo	0	0	2	0	0
Corrupción	0	0	0	2	0
Medio Ambiente	0	0	0	0	3
TOTALES	0	0	4	8	4

Tabla 15

Percepción de un miembro del Staff del grupo jerárquico superior, respecto de los aspectos de RSE básica para el SRI

MIEMBRO DEL STAFF DE DIRECTORES					
	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal	0	0	0	0	0
Pagos a terceros	0	0	0	0	0
Producto, bien o servicio.	0	0	0	0	0
Liderazgo	0	0	0	0	0
Corrupción	0	0	0	0	0
Medio Ambiente	0	0	0	0	0
TOTALES	0	0	0	0	0

Tabla 16

Percepción de un delegado de la comunidad donde la institución realiza sus operaciones.

DELEGADO DE LA COMUNIDAD (VECINO DEL LUGAR DONDE OPERA LA INSTITUCIÓN)					
	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal	0	0	0	0	0
Pagos a terceros	0	0	0	0	0
Producto, bien o servicio.	0	0	0	0	0
Liderazgo	0	0	0	0	0
Corrupción	0	0	0	0	0
Medio Ambiente	0	0	0	0	0
TOTALES	0	0	0	0	0

Tabla 17
Percepción de un ex empleado representativo que laboró en la institución

EX EMPLEADO DE LA INSTITUCIÓN					
	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Trato al personal	0	0	1	4	0
Pagos a terceros	0	0	0	1	0
Producto, bien o servicio.	0	0	0	0	3
Liderazgo	0	1	1	0	0
Corrupción	0	0	0	1	1
Medio Ambiente	0	0	0	0	3
TOTALES	0	1	2	6	7

Tabla 18
Percepción del personal que trabaja en la institución sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011

DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA ORGANIZACIÓN				
	ESCALAS DE PERCEPCIÓN			
	NULO	BAJO	MEDIANO	ALTO
1.- RENDICIÓN DE CUENTAS	4	0	0	0
2.- TRANSPARENCIA	2	1	0	0
3.- COMPORTAMIENTO ÉTICO	0	2	0	3
4.- RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	0	1	1	1
5.- RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	1	0	2	0
6.- RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO	2	0	0	0
7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	3	0	0	0
TOTALES	12	4	3	4

Tabla 19

Percepción de un familiar de un empleado representativo, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011

FAMILIAR DE UN EMPLEADO REPRESENTATIVO DE LA INSTITUCIÓN				
	ESCALAS DE PERCEPCIÓN			
	NULO	BAJO	MEDIANO	ALTO
1.- RENDICIÓN DE CUENTAS	1	2	1	0
2.- TRANSPARENCIA	0	3	0	0
3.- COMPORTAMIENTO ÉTICO	0	2	3	0
4.- RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	0	3	0	0
5.- RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	0	0	2	1
6.- RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO	0	0	2	0
7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	3	0	0	0
TOTALES	4	10	8	1

Tabla 20

Percepción de un proveedor representativo, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011

PROVEEDOR SERVICIO DE LIMPIEZA				
	ESCALAS DE PERCEPCIÓN			
	NULO	BAJO	MEDIANO	ALTO
1.- RENDICIÓN DE CUENTAS	0	0	2	2
2.- TRANSPARENCIA	0	0	1	2
3.- COMPORTAMIENTO ÉTICO	0	0	4	1
4.- RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	0	0	2	1
5.- RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	0	0	0	
6.- RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO	0	0	2	0
7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	0	0	3	0
TOTALES	0	0	14	6

Tabla 21

Percepción de un contribuyente sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011

CONTRIBUYENTE				
	ESCALAS DE PERCEPCIÓN			
	NULO	BAJO	MEDIANO	ALTO
1.- RENDICIÓN DE CUENTAS	0	4	0	0
2.- TRANSPARENCIA	0	2	1	0
3.- COMPORTAMIENTO ÉTICO	0	3	2	0
4.- RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	0	2	1	0
5.- RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	0	0	1	2
6.- RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO	0	0	2	0
7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	0	0	3	0
TOTALES	0	11	10	2

Tabla 22

Percepción de un delegado de un organismo de control “Ministerio del Ambiente”, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011

DELEGADO DE ORGANISMO DE CONTROL (MAE)				
	ESCALAS DE PERCEPCIÓN			
	NULO	BAJO	MEDIANO	ALTO
1.- RENDICIÓN DE CUENTAS	0	0	3	1
2.- TRANSPARENCIA	0	0	1	2
3.- COMPORTAMIENTO ÉTICO	0	0	4	1
4.- RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	0	0	1	2
5.- RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	0	0	0	3
6.- RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO	0	0	1	1
7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	2	1	0	0
TOTALES	2	1	10	10

Tabla 23

Percepción de un miembro del staff del nivel jerárquico superior, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011

MIEMBRO DEL STAFF DE DIRECTORES				
	ESCALAS DE PERCEPCIÓN			
	NULO	BAJO	MEDIANO	ALTO
1.- RENDICIÓN DE CUENTAS	0	0	0	0
2.- TRANSPARENCIA	0	0	0	0
3.- COMPORTAMIENTO ÉTICO	0	0	0	0
4.- RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	0	0	0	0
5.- RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	0	0	0	0
6.- RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO	0	0	0	0
7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	0	0	0	0
TOTALES	0	0	0	0

Tabla 24

Percepción de un delegado de la comunidad, sobre la situación de la institución en RSE frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011

DELEGADO DE LA COMUNIDAD (VECINO DEL LUGAR DONDE OPERA LA INSTITUCIÓN)				
	ESCALAS DE PERCEPCIÓN			
	NULO	BAJO	MEDIANO	ALTO
1.- RENDICIÓN DE CUENTAS	0	0	0	0
2.- TRANSPARENCIA	0	0	0	0
3.- COMPORTAMIENTO ÉTICO	0	0	0	0
4.- RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	0	0	0	0
5.- RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	0	0	0	0
6.- RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO	0	0	0	0
7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	0	0	0	0
TOTALES	0	0	0	0

A continuación se muestra una figura que representa los resultados obtenidos sobre la aplicación de la primera parte de la encuesta realizada al grupo de interés correspondiente a la encuesta de la parte 1:

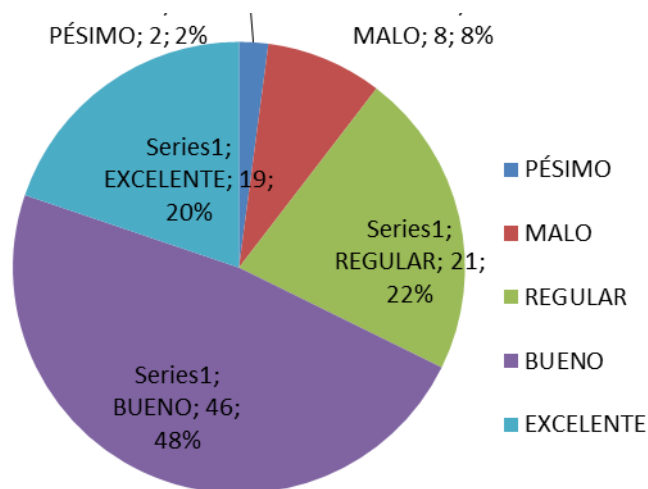


Figura 22. Nivel de percepción de RSE

Análisis:

Según la metodología establecida por el IRSE con los resultados obtenidos podemos observar que la institución no tiene un grado de percepción de RSE excelente mayoritaria, por lo tanto, se puede decir que la institución requiere de la adopción de la norma ISO 26000:2011, para posteriormente contar con una percepción de RSE excelente.

A continuación se muestra una figura que representa los resultados obtenidos sobre la aplicación de la segunda parte de la encuesta realizada al grupo de interés en donde se coteja la situación de la Responsabilidad Social de la institución frente a los siete principios de la norma ISO 26000:2011.

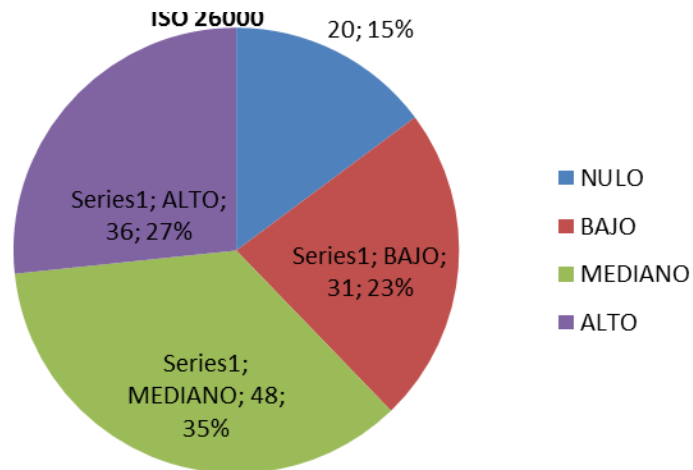


Figura 23. Nivel de percepción de RSE frente a los siete principios de la ISO 26000:2011

Análisis: De igual manera en esta figura se corrobora la percepción basado en los siete principios básicos de la Responsabilidad Social. El 27% del total de la muestra corresponde al grupo que percibe que la institución posee un nivel alto de responsabilidad social, lo cual significa que la institución no puede identificarse como Socialmente Responsable, por lo que se recomienda la aplicación integral de la norma ISO 26000:2011.

4.4.4 Resultados de la aplicación de la entrevista

La siguiente entrevista estructurada fue aplicada al Director Nacional Administrativo del SRI, como delegado de la implementación de la Política Ambiental según lo establece la mencionada política exponiendo una parte de responsabilidad ambiental se aprovecha para realizar las preguntas en lo referente a la responsabilidad social que complementará la encuesta de percepción de responsabilidad social realizada al grupo de interés.

A continuación se enuncia las respuestas a las preguntas realizadas.

Cuadro 14
Resultados de la aplicación de la entrevista en lo que respecta a la gestión ambiental

Parte 1 gestión ambiental	
Pregunta 1	¿La institución cuenta con un modelo de gestión ambiental?
Respuesta	si tenemos la politica ambiental
Pregunta 2	¿Es de conocimiento institucional que el SRI posee una política ambiental, como considera usted la viabilidad de la aplicación de un sistema de gestión ambiental?
Respuesta	es aplicable con la socialización de la política ambiental
Pregunta 3	¿Cuál fue el escenario para desarrollar la política ambiental?
Respuesta	necesidad institucional
Pregunta 4	¿Qué unidad o unidades son responsables del control de la gestión ambiental?
Respuesta	Dirección Nacional Administrativa
Pregunta 5	¿Qué consecuencias acarrearían la no aplicación de una gestión ambiental en la institución?
Respuesta	ninguna es una necesidad
Pregunta 6	¿En la actualidad considera usted que las actividades de control ambiental cubre las expectativas de la institución en materia de responsabilidad ambiental y que en aspectos podría mejorarse?
Respuesta	Si se está trabajando en mejorar la difusión
Pregunta 7	¿Existen metas que se requieran alcanzar en el largo plazo sobre la aplicación de una correcta gestión ambiental?
Respuesta	no existen metas
Pregunta 8	¿Conoce usted, que requiere la institución para ser reconocida como punto verde, y quien da ese reconocimiento ambiental?
Respuesta	Si
Pregunta 9	¿Existe el apoyo y compromiso necesario de parte de las altas autoridades de la institución para el desarrollo de una gestión ambiental adecuada?
Respuesta	Si
Pregunta 10	¿Existe un plan de concienciación sobre aspectos relacionados con el cuidado del medio ambiente?
Respuesta	si se esta trabajando
Pregunta 11	¿Cómo participan los servidores públicos en aplicación de la política ambiental?
Respuesta	participación total por conciencia
Pregunta 12	¿Cuáles son los aspectos de control establecidos en la política ambiental y cómo se lleva o debería llevarse el control?
Respuesta	no tengo claro como se de be hacer el control creo que debe haber una mayor difusión
Pregunta 13	¿Conoce usted que norma ISO puede alinearse a la gestión ambiental de la institución?
Respuesta	ISO 14000

Cuadro 15

Resultados de la aplicación de la entrevista en lo que respecta a la Responsabilidad Social.

Parte 2 responsabilidad social	
Pregunta 14	¿Conoce usted el escenario actual del gobierno y cuál es el papel del SRI en materia de responsabilidad social?.
Respuesta	creo que la facturación electrónica ayuda a evitar el consumo del papel
Pregunta 15	¿Existe alguna iniciativa institucional sobre la aplicación de un sistema de responsabilidad social?
Respuesta	No
Pregunta 16	¿Conoce usted que norma de responsabilidad social puede ser aplicable en la institución?.
Respuesta	No
Pregunta 17	¿En función de la gestión de responsabilidad social la política de gestión integral y de inversión social, pueden ser aplicables a la institución?.
Respuesta	SRI genera recursos para la inversión social
Pregunta 18	¿Conoce usted, cuales son los beneficios de la implementación de la norma ISO 26000:2011?
Respuesta	reconocimiento y mejorar de procesos
Pregunta 19	¿Considera usted que la norma ISO 26000:2011 es compatible con el plan estratégico institucional?
Respuesta	creo que no es compatible
Pregunta 20	¿Conoce usted los principios en los que se basa la ISO 26000:2011 de responsabilidad social empresarial?.
Respuesta	No

A continuación se realiza la interpretación de resultados de la entrevista realizada.

Cuadro 16

Interpretación de resultados de la entrevista realizada en lo que se refiere a la gestión ambiental

PARTE 1 GESTIÓN AMBIENTAL		INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS(*)
Pregunta 1	¿La institución cuenta con un modelo de gestión ambiental?	Se considera que el modelo de gestión ambiental de la institución es la política ambiental de la institución, es importante señalar que la política es una herramienta que da directrices generales en la aplicación de buenas prácticas ambientales, en cambio la gestión ambiental es un manejo integral del ciclo de mejora continua (PHVA). de acuerdo a la ISO 14001
Respuesta	SI TENEMOS LA POLITICA AMBIENTAL	
Pregunta 2	¿Es de conocimiento institucional que el SRI posee una Política Ambiental, como considera usted la viabilidad de la aplicación de un Sistema de Gestión Ambiental?	Se considera que la socialización de la Política Ambiental permitirá la aplicación de un sistema de Gestión Ambiental, por lo cual es necesario conocer los componentes de un modelo de gestión ambiental
Respuesta	ES APLICABLE CON LA SOCIALIZACIÓN DE LA POLITICA AMBIENTAL	
Pregunta 3	¿Cuál fue el escenario para desarrollar la Política Ambiental?	Existe una inminente necesidad de implementar acciones que permitan establecer un control y manejo adecuado de recursos por esta razón se crea la Política Ambiental del SRI por necesidad institucional.
Respuesta	NECESIDAD INSTITUCIONAL	
Pregunta 4	¿Qué unidad o unidades son responsables del control de la Gestión Ambiental?	La responsabilidad de la implementación de la Política Ambiental es por la Dirección Nacional Administrativa.
Respuesta	DIRECCION NACIONAL ADMINISTRATIVA	
Pregunta 5	¿Qué consecuencias acarrearían la no aplicación de una Gestión Ambiental en la institución?	La no aplicación de la Política Ambiental no es una opción, debido a que es una necesidad institucional, es necesario analizar las consecuencias futuras de la no aplicación.
Respuesta	NINGUNA ES UNA NECESIDAD	

Continua



PARTE 1 GESTIÓN AMBIENTAL
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS(*)

Pregunta 6	¿En la actualidad considera usted que las actividades de control ambiental cubre las expectativas de la institución en materia de responsabilidad ambiental y que en aspectos podría mejorarse?	Se considera que con la comunicación mejorarían las actividades de control, sin embargo la comunicación es solo un objetivo de un plan comunicacional que formaría parte del proceso de implementación de la Política ambiental, adicionalmente se deberá trabajar en un programa de implementación de una gestión ambiental.
Respuesta	SI SE ESTA TRABAJANDO EN MEJORAR LA DIFUSIÓN	
Pregunta 7	¿Existen metas que se requieran alcanzar en el largo plazo sobre la aplicación de una correcta Gestión Ambiental?	La institución no cuenta con una gestión ambiental en donde la planificación sea la base para la ejecución de los programas de mejora continua en función de la responsabilidad ambiental se puedan aplicar en el corto y largo plazo.
Respuesta	NO EXISTEN METAS	
Pregunta 8	¿Conoce usted, que requiere la institución para ser reconocida como PUNTO VERDE, y quien da ese reconocimiento ambiental?	Es necesario adoptar mecanismos que permitan obtener un reconocimiento ambiental por la aplicación de buenas prácticas ambientales en la institución.
Respuesta	SI	
Pregunta 9	¿Existe el apoyo y compromiso necesario de parte de las altas autoridades de la institución para el desarrollo de una Gestión Ambiental adecuada?	Existe el interés de parte de las autoridades en apoyar a iniciativas que faciliten la gestión ambiental del SRI eso facilitaría la implementación de acciones que permitan implementar una adecuada gestión ambiental.
Respuesta	SI	
Pregunta 10	¿Existe un plan de concienciación sobre aspectos relacionados con el cuidado del medio ambiente?	Se está trabajando en difundir aspectos relacionados con el cuidado con el medio ambiente usando la comunicación interna, es un aspecto positivo para crear conciencia ambiental.
Respuesta	SI SE ESTA TRABAJANDO	

Continua


PARTE 1 GESTIÓN AMBIENTAL
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS(*)

Pregunta 11	¿Cómo participan los servidores públicos en aplicación de la Política Ambiental?	Si bien la conciencia ambiental es necesaria para el desarrollo de una excelente gestión ambiental, la implementación de la Política Ambiental permitirá una participación integral en todas las iniciativas que se generen.
Respuesta	PARTICIPACIÓN TOTAL POR CONCIENCIA	
Pregunta 12	¿Cuáles son los aspectos de control establecidos en la Política Ambiental y cómo se lleva o debería llevarse el control?	La Política Ambiental establece indicadores de consumo de recursos, que la institución debe realizar de manera periódica, adicionalmente existe una matriz de gestión del MAE con la cual se controla se esté llevando a cabo una correcta gestión ambiental, sin embargo es necesario que la institución conozca y sobre todo que se generen reportes mismos que permitirán analizar el comportamiento de consumo de recursos.
Respuesta	NO TENGO CLARO COMO SE DE BE HACER EL CONTROL CREO QUE DEBE HABER UNA MAYOR DIFUSIÓN	
Pregunta 13	¿Conoce usted que norma ISO puede alinearse a la gestión ambiental de la institución?	Es necesario dar a conocer los beneficios de la aplicación de la norma ISO 14001 para que se pueda identificar como un modelo de gestión ambiental a seguir.
Respuesta	ISO 14000	

Cuadro 17

Interpretación de resultados de la entrevista realizada en lo que se refiere a la Responsabilidad Social

PARTE 2 RESPONSABILIDAD SOCIAL		INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS(*)
Pregunta 14	¿Conoce usted el escenario actual del gobierno y cuál es el papel del SRI en materia de Responsabilidad Social?.	Es necesario que la institución conozca los aspectos relevantes de responsabilidad social para que determine los que se encuentran aplicando y los que podrían aplicar.
Respuesta	CREO QUE LA FCTURACIÓN ELECTRONICA AYUDA A EVITAR EL CONSUMO DEL PAPEL	
Pregunta 15	¿Existe alguna iniciativa institucional sobre la aplicación de un sistema de responsabilidad social?.	Con el cumplimiento de las directrices gubernamentales en aplicación de la constitución se ejecutan acciones de responsabilidad social, sin embargo sería necesario adoptar la ISO 26000:2011 para entender la responsabilidad social que realiza la institución y la que debería poner énfasis para lograr ser una institución 100% socialmente responsablemente de acuerdo a los principios básicos de responsabilidad social.
Respuesta	NO	
Pregunta 16	¿Conoce usted que norma de responsabilidad social puede ser aplicable en la institución?.	La adopción de la ISO 26000:2011 sería conveniente por que se adapta a la realidad de la organización, sería necesario dar a conocer las bondades de la aplicación de la ISO 26000:2011.
Respuesta	NO	
Pregunta 17	¿En función de la Gestión de Responsabilidad Social la política de Gestión Integral y de inversión social, pueden ser aplicables a la institución?.	Se considera que si puede ser viable ya que la institución se encarga de recaudar recursos que posteriormente servirán para la inversión social.
Respuesta	SRI GENERA RECURSOS PARA LA INVERSIÓN SOCIAL	
Pregunta 18	¿Conoce usted, cuales son los beneficios de la implementación de la norma ISO 26000:2011?.	Es necesario dar a conocer los beneficios de la aplicación de la ISO 26000:2011 y alinearlos de manera integral en los procesos en función del ámbito social.
Respuesta	RECONOCIMIENTO Y MEJORAR DE PROCESOS	
Pregunta 19	¿Considera usted que la norma ISO 26000:2011 es compatible con el plan estratégico institucional?.	Se debe analizar los requisitos necesarios para alinear el Plan Estratégico Institucional con la ISO 26000:2011
Respuesta	CREO QUE NO ES COMPATIBLE	
Pregunta 20	¿Conoce usted los principios en los que se basa la ISO 26000:2011 de Responsabilidad Social Empresarial?.	Es necesario dar a conocer los beneficios de la aplicación de la ISO 26000:2011
Respuesta	NO	

(*) El autor es responsable de la interpretación de los resultados.

4.5 Resúmenes generales de los análisis realizados

A continuación se realizará un resumen analítico de la investigación realizada en:

- Aplicación de la Normativa Legal Vigente
- Del Estudio del Plan Estratégico institucional.
- De la gestión ambiental de la institución.
- De la responsabilidad ambiental y social de la institución.

4.5.1 Del análisis sobre la aplicación de la normativa legal vigente

- De acuerdo a la Constitución del Ecuador y considerando al SRI como una institución pública, se hace necesario el cumplimiento de la normativa ambiental de manera transversal, sin embargo la aplicación de la Política Ambiental no cuenta con niveles de responsabilidad aplicables al grupo de interés y principalmente a las diferentes direcciones Regionales.
- Los organismos de control externos como el MAE, Secretaría del Ambiente, etc. se amparan en la normativa ambiental vigente para realizar el monitoreo a las instituciones públicas, por lo tanto los decretos y acuerdos que se desarrollen formarían parte del modelo de gestión que sugiere la ISO 14001:2004.
- La Ley de Gestión Ambiental interviene en lo relativo al manejo de desechos sólidos, (papel, plástico, tonners, pilas), consumo de energía y agua, para ello se requiere de un plan de gestión ambiental sin embargo la institución no cuenta con un plan.
- La Política Ambiental se desarrolló en función del Acuerdo 131 del MAE, sin embargo no se ha implementado la Política Ambiental del SRI.
- El decreto 1681 del Ministerio de Energía y recursos renovables, establece la conformación de un comité de eficiencia energética mismo que deberá estar en coordinación con la Dirección Nacional de eficiencia energética del

Ministerio de electricidad y energía renovable, sin embargo en la institución no existe un comité de eficiencia energética.

- La institución no cuenta con la aplicación de un sistema de gestión ambiental ISO 14001:2004, es decir, no cuenta con el desarrollo de este modelo de gestión ambiental u algún otro en particular.
- Las instituciones públicas adoptan las formalidades de administración tales como la afiliación del seguro social, los derechos contemplados en la LOSEP son afectados actualmente, ya que los decretos actuales eliminan beneficios a los servidores públicos como por ejemplo el servicio de alimentación, transporte, uniformes, dispensarios médicos, si bien el gobierno propende a optimizar los recursos pensando en el bien común hay que considerar que la motivación laboral depende de varios factores, la responsabilidad social también incluye que los empleados se sientan a gusto en sus funciones. Se percibe una leve desmotivación del personal.
- Respecto de la rendición de cuentas, se realiza periódicamente la publicación de diversos aspectos tales como la recaudación tributaria, los procesos legales en contra de los entes que quieren evadir impuestos, temas de interés como los concursos de méritos y oposición, contratación pública, es decir, existe la rendición de cuentas pero no se cuenta con una herramienta que permita comparar datos o índices de años anteriores para identificar si las metas alcanzadas son mejores considerando el escenario actual.
- La institución obedece a los lineamientos de responsabilidad social en varias líneas de acuerdo a la normativa vigente por ejemplo en cumplimiento a la LOTAIP se da a conocer por diversos medios aspectos que contribuyen a la aplicación de los principios como la transparencia y rendición de cuentas, de igual manera los aspectos laborales se realizan en el marco de la LOSEP o Código de Trabajo, las compras públicas se realizan en apego a la LOSNCP, es decir, las acciones de responsabilidad social se realizan de acuerdo al

marco legal pertinente y vigente, sin embargo no cuenta con la adopción del modelo de responsabilidad social de acuerdo a la ISO 26000:2011, modelo que sugiere el monitoreo de una gestión eficaz de otras materias de responsabilidad social y el acoplamiento a la realidad propia de la institución por ser una guía no una norma certificable como tal.

4.5.2 Del análisis del plan estratégico del SRI

- El plan estratégico de la institución está alineado con el Objetivo No 1 del Plan Nacional del Buen Vivir, sin embargo, es necesario adoptar objetivos de Responsabilidad Social y ambiental de acuerdo a las directrices propuestas por los modelos de gestión según las normas ISO 26000:2011 e ISO 14001:2004
- Si bien la institución cuenta con un código de ética, no cuenta con principios de responsabilidad social.
- La visión de hacer bien al país, está alineada por supuesto al giro como tal de la institución, es decir, la visión está limitada al ámbito tributario y no refiere los aspectos de responsabilidad social a los que contribuye la institución.
- Es necesario incorporar en la misión de la institución aspectos relativos a la responsabilidad ambiental y social.

4.5.3 De la gestión ambiental del SRI

- Las matrices de control y de gestión propuestas por el MAE son de utilidad para identificar variaciones en cada período, sin embargo se evidencia un crecimiento en el índice de consumo de recursos en los años 2011 y 2012 respecto del 2010, lo que indica que no existen medidas que permitan reducir o minimizar el consumo de recursos, es necesario establecer una línea base de cada uno de los edificios que ocupa la institución a nivel nacional para llevar una gestión a nivel nacional.
- Es necesario establecer medidas de control aplicables al proveedor de los insumos de impresión que provee de papel y Tonner y pueda entregar una

estadística del consumo para que la institución pueda adoptar medidas de ahorro de consumo de papel)

- No existen medidas de control que permitan establecer una reducción en el consumo de energía, por lo que se hace necesario que se cree el comité de eficiencia energética según lo dispuesto en el decreto 1681 para que se adopten medidas de ahorro.
- No existe un modelo de gestión ambiental, ni las herramientas que permita el control del consumo y se pueda planificar acciones de minimización del consumo.
- La Política Ambiental de la institución únicamente establece aplicación de buenas prácticas ambientales en la oficina, por lo que es necesario revisarla para que exista mayor responsabilidad en la futura gestión ambiental.
- Existen elementos considerados como reciclables que provienen de la institución requieren de una adecuada disposición final, tales como los neumáticos de vehículos institucionales que no son susceptibles de reencauche, así como también es necesario dar una correcta disposición final a las luminarias fluorescentes por considerarse elementos contaminantes.
- No se cuenta con un plan de gestión Ambiental ni existe un sistema de control de consumo de recursos, o control del cumplimiento de la Política, debido a la falta de compromiso y responsabilidades que le hacen falta a la actual Política Ambiental.
- Se desconocer los beneficios de la adopción de la ISO 14001 en los procesos de gestión ambiental que desarrolle la institución.
- No existe un plan de difusión y concienciación para estimular a los servidores a aplicar buenas prácticas ambientales y permitir se desarrolle una gestión ambiental integral.

4.5.4 Del análisis de la responsabilidad social

Luego de la aplicación de la entrevista con las respuestas obtenidas podemos identificar algunos criterios en los que hace falta conocimiento de la aplicación de la responsabilidad ambiental y social los cuales se detallan a continuación:

- No existe una herramienta que permita el monitoreo de la aplicación de los principios básicos de responsabilidad social en la institución.
- La percepción del grupo de interés sobre la responsabilidad social es buena pero no llega al nivel de excelente que es lo ideal.

CAPITULO V

5. MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

5.1 Pasos para el diseño del Modelo de Gestión Ambiental y de Responsabilidad Social.

En este capítulo se realizará la propuesta del modelo de gestión ambiental y de responsabilidad ambiental, utilizando los lineamientos de los modelos de gestión que establece la ISO 14001:2004 e ISO 26000:2011, considerando los aspectos importantes que se identificaron en el diagnóstico y en la normativa legal vigente. Para construir el modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social se realizarán los siguientes pasos:

- Paso 1: Alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de responsabilidad ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional, para lo cual es necesario establecer acciones de acuerdo al diagnóstico encontrado para implementar el Modelo de Gestión de acuerdo a la ISO 14001:2004.
- Paso 2: Identificar los componentes del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social según lo establece la ISO 26000:2011, para lo cual es necesario establecer acciones de acuerdo al diagnóstico encontrado para implementar el Modelo de Gestión de acuerdo a la ISO 26000:2011.
- Paso 3: Identificar el diagnóstico situacional de la normativa legal vigente para establecer criterios que permitan la viabilidad del Modelo.
- Paso 4: Diseñar la propuesta del modelo con criterio de Mejoramiento Continuo, Integración de Responsabilidad Ambiental y Social en las operaciones y procesos que ejecuta la institución, en base a un plan de gestión ambiental y de responsabilidad social

5.2 Alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de responsabilidad ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional.

La ISO 14001:2004 propone el modelo de gestión ambiental con enfoque de mejoramiento continuo tal y como se representa en la siguiente figura:

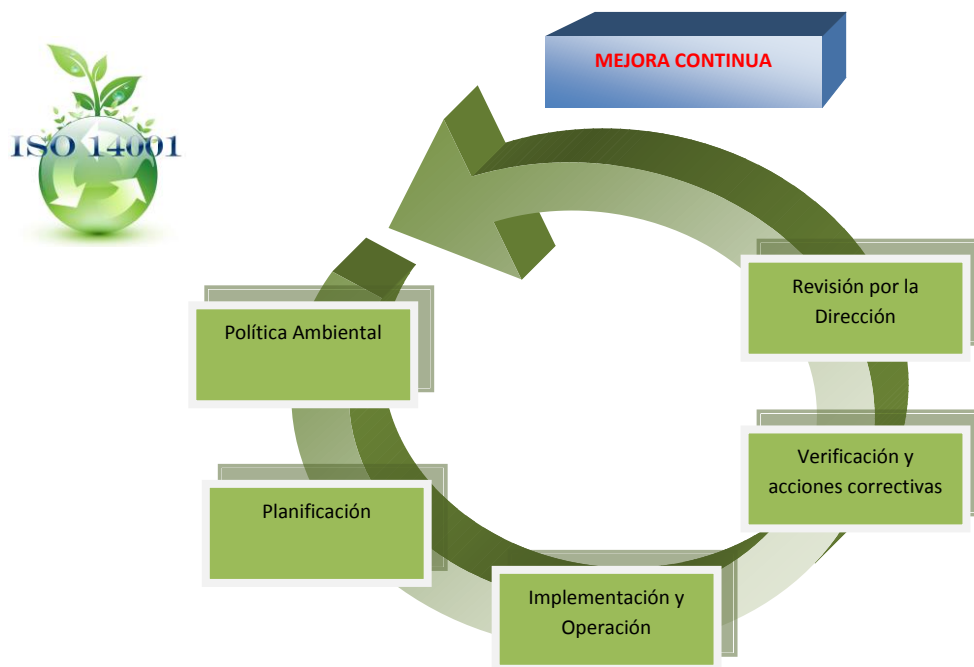


Figura 24. Modelo de gestión ambiental ISO 14001:2004

En la siguiente matriz se establecen las acciones a realizar frente al diagnóstico situacional en aplicación de los componentes de la ISO 14001:2004, acciones que formaran parte del modelo de gestión, en lo concerniente a la responsabilidad ambiental.

Cuadro 18

Matriz de alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de gestión ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional

HOJA 1	COMPONENTES	SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL DIAGNÓSTICO RESPECTO DE LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	ACCIONES QUE SE DEBEN IMPLEMENTAR DE ACUERDO A LA NORMA ISO 14001:2004	RESPONSABLES
ETAPA DE GESTIÓN	Inicio	La institución no cuenta con la aplicación de la ISO 14001	Elaboración del plan general para la implementación de ISO 14001.	Dirección Nacional de Planificación
PLANIFICACIÓN	(1.1)Definición de la Política Ambiental.	La Política Ambiental de la institución únicamente establece aplicación de buenas prácticas ambientales en la oficina, por lo que es necesario revisarla para que exista mayor responsabilidad y compromiso gestión ambiental.	Actualizar la versión de la Política Ambiental del SRI	Dirección Nacional de Planificación
		No se cuenta con un plan de implementación de la Política Ambiental de la institución, ni existe un sistema de control de consumo de recursos.	Desarrollar un plan de implementación de la Política Ambiental	Dirección Nacional de Planificación
	(1.2)Identificación de Aspectos Medioambientales	La Ley de Gestión Ambiental es aplicable en la institución por el manejo de desechos sólidos que se generan en las oficinas, así como el control de la energía, por lo tanto la institución deberá implementar un plan de manejo de desechos, mismo que debe estar alineado con la Política Ambiental del SRI.	Desarrollar un plan de manejo de desechos sólidos	Dirección Nacional de Planificación y Dirección Nacional Administrativa.
		Existen elementos considerados como reciclables que provienen de la institución requieren de una adecuada disposición final, tales como los neumáticos de vehículos institucionales que no son susceptibles de reencauche, así como también es necesario dar una correcta disposición final a las luminarias fluorescentes por considerarse elementos contaminantes.	Establecer convenios con gestores ambientales para la disposición final de estos elementos.	Dirección Nacional de Planificación y Dirección Nacional Administrativa.

Cuadro 19

Matriz de alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de gestión ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional, etapa de gestión – Planificación.

HOJA 2	COMPONENTES	SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL DIAGNÓSTICO RESPECTO DE LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	ACCIONES QUE SE DEBEN IMPLEMENTAR DE ACUERDO A LA NORMA ISO 14001:2004	RESPONSABLES
ETAPA DE GESTIÓN	Inicio	La institución no cuenta con la aplicación de la ISO 14001	Elaboración del plan general para la implementación de ISO 14001.	Dirección Nacional de Planificación
PLANIFICACION	(1.3) Requisitos legales y otros requisitos legales	La Ley de Gestión Ambiental se ha identificado dentro de la legislación ambiental aplicable ya que influye en lo relativo al manejo de desechos sólidos, energía, por lo tanto la institución deberá implementar un plan de manejo de desechos, mismo que debe estar alineado con la Política Ambiental del SRI.	Mantener periódicamente actualizada la legislación aplicable por medio electrónico, Auditorías o evaluaciones de cumplimiento legal, manejo cumplimiento y seguimiento de los requerimientos legales ambientales, capacitación en legislación ambiental e ISO 14001:2004	Dirección Nacional Administrativa.
		El Acuerdo 131 del Ministerio del Ambiente se ha identificado como parte de la Legislación ambiental competente para la institución de manera obligatoria.	Llevar un control de los indicadores de consumo de los diferentes recursos contemplados en el Acuerdo 131, como son: consumo de papel, agua, energía, gestión de desechos.	Dirección Nacional Administrativa.
			Reportar al MAE la línea base del consumo de recursos por cada uno de los edificios de la institución	Dirección Nacional Administrativa.
			Establecer un plan de reducción de consumo de recursos dispuestos en el Acuerdo 131 y en la Política Ambiental de la institución.	Dirección Nacional Administrativa.
		No existe la conformación del comité de eficiencia energética conforme el decreto presidencial 1681	Formar un comité de eficiencia energética para que se adopten medidas de ahorro de energía.	Dirección Nacional Administrativa.
	(1.4) Definición de objetivos y metas medioambientales a conseguir.	No existen metas medioambientales al interior de la institución.	Establecer una gestión ambiental a fin de obtener el reconocimiento Punto Verde.	Dirección Nacional Administrativa.
	(1.5) Definición del programa de gestión ambiental	No existen programas de gestión ambiental	Diseñar un programa de gestión ambiental integral a nivel nacional.	

Cuadro 20

Matriz de alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de gestión ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional, etapa de gestión – Realización.

HOJA 3 ETAPA DE GESTIÓN	COMPONENTES	SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL DIAGNÓSTICO RESPECTO DE LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	ACCIONES QUE SE DEBEN IMPLEMENTAR DE ACUERDO A LA NORMA ISO 14001:2004	RESPONSABLES
REALIZACIÓN	(2.1) Estructuras y responsabilidades	La falta de un sistema de gestión ambiental impide identificar responsables de la gestión ambiental.	Es necesario incorporar a la actual estructura organizacional procesos en la gestión ambiental, a fin de establecer roles y responsabilidades con las respectivas Direcciones Regionales a nivel nacional.	Dirección Nacional Administrativa.
	(2.2) Formación, sensibilización y competencia profesional.	No existe un programa de formación definido sobre el manejo de la gestión ambiental.	Es necesario capacitar a los servidores en materia de gestión ambiental.	Dirección Nacional Administrativa.
	(2.3) Comunicación	No se conoce la política ambiental y no hay un plan de comunicación y concienciación sobre temas relacionados con el cuidado ambiental.	Difusión de buenas prácticas ambientales en las oficinas por medio de los canales de comunicación de la institución	Comunicación y Centro de Estudios Fiscales. Departamento de Comunicación.
	(2.4) Documentación del Sistema de Gestión Ambiental	No se cuenta con un manual de gestión documental sobre la gestión ambiental.	Desarrollar una guía del manejo del archivo para la gestión ambiental.	Secretaría General
	(2.5) Control de la documentación	De acuerdo a la actual estructura organizacional la Dirección Nacional Administrativa debería receptor y llevar un control de los reportes de los diferentes departamentos Administrativos Financieros de las diferentes direcciones Regionales.	Los reportes de las matrices de gestión del MAE deberán ser reportadas mensualmente a la Dirección Nacional Administrativa adjuntando las iniciativas que se aplicarían para la optimización de recursos por parte de las Direcciones Regionales.	Direcciones Regionales
	(2.6) Control operacional	No hay un control de los indicadores de gestión que constan en la Política Ambiental, así también no hay un control de los indicadores que provienen de las matrices de gestión que exige el MAE.	Realizar el control de los indicadores de gestión ambiental de la Dirección Nacional y de las Direcciones Regionales.	Dirección Nacional Administrativa
	(2.7) Plan de emergencia y capacidad de respuesta	A fin de complementar el proceso de gestión ambiental es necesario incluir un plan de emergencia que permita dar un contingente en casos de emergencia.	Desarrollar un plan de emergencia ambiental que permita contribuir a la gestión ambiental.	Dirección Nacional Administrativa.

Cuadro 21

Matriz de alineación de los componentes de la ISO 14001:2004 de gestión ambiental con la situación encontrada en el diagnóstico situacional, etapa de gestión – comprobación y actuación

HOJA 4 ETAPA DE GESTIÓN	COMPONENTES	SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL DIAGNÓSTICO RESPECTO DE LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	ACCIONES QUE SE DEBEN IMPLEMENTAR DE ACUERDO A LA NORMA ISO 14001:2004	RESPONSABLES
COMPROBACIÓN	(3.1) Seguimiento y medición	Falta de responsable para el seguimiento y medición de indicadores de gestión.	Control por parte del comité de eficiencia operacional	Dirección Nacional de Planificación
	(3.2) No conformidad, acción correctora y acción preventiva.	Falta de responsable de dar cumplimiento a correctivos y acciones preventivas	Determinar aspectos de acción correctiva, preventiva por parte de un delegado de realizar auditorías internas de la gestión ambiental	Auditoría Interna
	(3.3) Registros	No existe información relativa a una correcta gestión ambiental.	Levantar una línea base sobre la gestión ambiental en cada edificio para compara los consumos de recursos en años anteriores	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales
	(3.4) Auditoría del Sistema de Gestión Medioambiental	No existe un responsable que realice una auditoría interna sobre el proceso de gestión ambiental.	Es necesario que se lleve a cabo auditoría por parte de un área de auditoría interna	Auditoría Interna
ACTUACIÓN	(4.1) Revisión por la Dirección	No se emiten informes sobre la gestión ambiental realizada durante el año.	Emitir informes anuales sobre la gestión ambiental realizada en la institución.	Dirección Nacional Administrativa.
	(4.2) Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental	No existe certificación del Sistema de Gestión Ambiental, primero se debe implementar la ISO 14001	Contratación de una consultoría para el diseño de un plan de implementación de ISO 14001	Dirección Nacional Administrativa

5.3 Alineación del diagnóstico situacional con la aplicación de los componentes de la ISO 26000:2011 de responsabilidad social

La ISO 26000:2011 propone el modelo de Responsabilidad Social tal y como se representa en la siguiente figura:



Figura 25. Modelo de Responsabilidad Social

A continuación se establece en una matriz las acciones a realizar frente al diagnóstico situacional en aplicación de los componentes de la ISO 26000:2011, acciones que formarán parte del modelo de gestión, en lo concerniente a la responsabilidad social.

En la siguiente matriz se analizan los aspectos de responsabilidad social básica.

Cuadro 22

Matriz de alineación de los aspectos de responsabilidad social básica de la ISO 26000:2011 de responsabilidad social con la situación encontrada en el diagnóstico situacional

ASPECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL BASICA	SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL DIAGNÓSTICO RESPECTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLES
TRATO AL PERSONAL	De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción regular del trato al personal por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mejorar esa percepción.	Es necesario realizar una línea base a nivel interno sobre el trato al personal evaluando por medio de instrumentos de medición del clima laboral.	Dirección Nacional de Talento Humano
PAGOS A TERCEROS	De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción buena sobre los pagos a los proveedores por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mejorar esa percepción a excelente.	Es necesario evaluar los procesos de pago a los proveedores a fin de agilizar los mismos para alcanzar una percepción excelente sobre este aspecto.	Dirección Nacional Financiera
ENTREGA DE PRODUCTO BIEN O SERVICIO	De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción excelente sobre los servicios que se prestan a los contribuyentes por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mantener esa percepción.	Es necesario identificar los servicios que se prestan a los contribuyentes, así como sus procesos a fin de precautelar la mejora continua de los mismos.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria
LIDERAZGO	De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción de liderazgo regular por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mejorar esa percepción.	Evaluar la forma en que el equipo directivo desarrolla el sistema de liderazgo, enfocándose en la aplicación de valores de excelencia y cumplimiento de la responsabilidad social.	Dirección Nacional de Talento Humano.
CORRUPCIÓN	De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción excelente en contra de la corrupción por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mantener esa percepción.	Mantener y difundir información actualizada sobre la gestión de la institución fortaleciendo la transparencia.	Departamento de Comunicación
MEDIO AMBIENTE	Es necesario considerar los componentes de los aspectos de responsabilidad ambiental descritos anteriormente	Establecer un programa de implementación y gestión ambiental.	Dirección Nacional Administrativa.

En la siguiente matriz se analizan las acciones a realizar para dar cumplimiento a los siete principios de responsabilidad social.

Cuadro 23

Matriz de alineación de los principios de responsabilidad social de la ISO 26000:2011 de responsabilidad social con la situación encontrada en el diagnóstico situacional

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL QUE DETERMINA LA NORMA ISO 26000:2011	SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL DIAGNÓSTICO RESPECTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLES
1. RENDICIÓN DE CUENTAS	El grupo de interés desconoce la forma en que la institución rinde cuentas aunque si lo realiza, es necesario realizar acciones para evidenciar que se está realizando la rendición de cuentas.	Fortalecer los canales de comunicación de rendición de cuentas que realiza la institución.	Departamento de Comunicación /Comité de Ética.
2. TRANSPARENCIA	La percepción del grupo de interés sobre la transparencia es medio alto, por lo que es necesario fortalecer la información entregada para procurar una percepción alta del nivel alto sobre la transparencia.	Difundir la información de la gestión realizada por la institución por medio de canales de comunicación externos.	Departamento de Comunicación /Comité de Ética.
3. COMPORTAMIENTO ÉTICO	El grupo de interés percibe un nivel alto de comportamiento ético, para lo cual se debe establecer acciones que permitan mantener el nivel de percepción.	Difusión anual del conocimiento del Código de ética por medio de cursos virtuales de capacitación, principalmente para el personal nuevo que ingresa a la institución.	Centro de Estudios Fiscales /Comité de Ética.
4. RESPETO A LOS INTERESES DEL GRUPO DE INTERÉS	El grupo de interés percibe un nivel medio de respeto a los intereses del grupo de interés, para lo cual se debe establecer acciones que permitan mejorar el nivel de percepción.	Identificar los intereses principales del grupo de interés para tomar acciones que permitan prestar mayor atención a estos.	Comité de responsabilidad social/Comité de Ética.
5. RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD	El grupo de interés percibe un nivel medio de respeto al principio de legalidad, para lo cual se debe establecer acciones que permitan mejorar el nivel de percepción.	Difundir la normativa tributaria de forma clara en los medios de comunicación.	Departamento de Comunicación / Dirección Nacional de Gestión Tributaria. /Comité de Ética.
6. RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO	El grupo de interés percibe un nivel nulo de respeto a la normativa internacional de comportamiento, para lo cual se debe establecer acciones que permitan mejorar el nivel de percepción.	Establecer Alianzas estratégicas con administraciones tributarias de otros países para adoptar las buenas prácticas.	Dirección Nacional de Planificación. /Comité de Ética.
7. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.	El grupo de interés percibe un nivel medio de respeto a los derechos humanos, para lo cual se debe establecer acciones que permitan mejorar el nivel de percepción.	Difundir los derechos humanos a nivel institucional creando un conocimiento tangible por todos los empleados	Departamento de Comunicación /Comité de Ética.

5.3.1 Acciones a realizar en relación a las materias fundamentales de la responsabilidad social

Es necesario señalar que las materias fundamentales de la Responsabilidad Social así como la aplicación de los siete principios de Responsabilidad Social van de la mano, así como los aspectos de responsabilidad social básica son necesarios para la aplicación del modelo basado en la ISO 26000:2011.

Materias fundamentales de la Responsabilidad Social:

Como parte de la definición del alcance de la responsabilidad social de una Organización, se debe identificar los asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, considerando las siguientes Materias Fundamentales de Responsabilidad Social según se muestra en la siguiente figura.

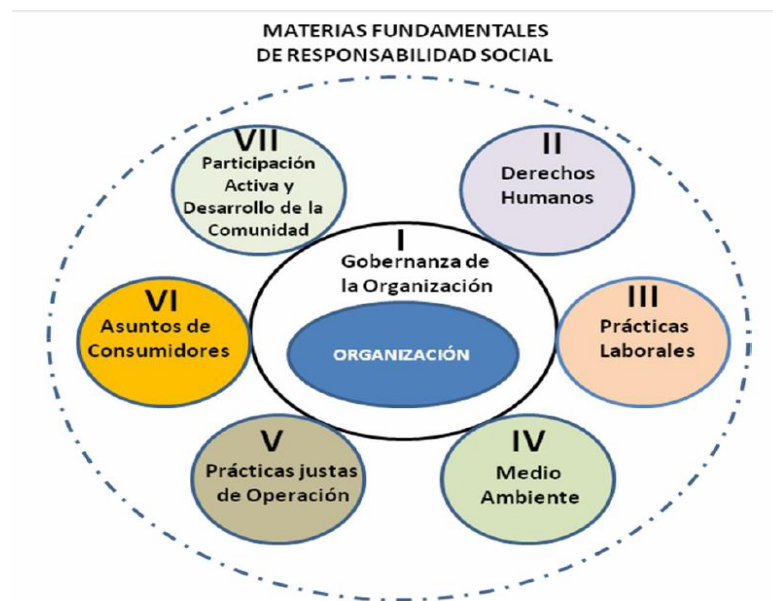


Figura 26. Materias fundamentales de Responsabilidad Social

A continuación se muestran las acciones básicas requeridas en las materias fundamentales de responsabilidad social.

Cuadro 24

Acciones requeridas en gobernanza de la organización

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	ACCIONES A REALIZAR EN ALINEACIÓN CON LA ISO 26000:2011
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	Estrategias y objetivos	Impulsar estrategias y objetivos de RS.
	Compromiso y rendición de cuentas	Avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas.
	Cultura	Crear una cultura de RS.
	Incentivos	Establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS,
	Recursos	Hacer un uso eficiente de los recursos.
	Oportunidades	Mejorar las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.) para ocupar puestos de liderazgo.
	Atención partes interesadas	Atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras.
	Comunicación	Mejorar la comunicación con las partes interesadas.
	Participación en actividades de RS	Fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RS.
	Revisión de la gobernanza	hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización

Cuadro 25

Acciones requeridas en derechos humanos y prácticas laborales

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	ACCIONES A REALIZAR EN ALINEACIÓN CON LA ISO 26000:2011
DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia	Debida diligencia precautelando no tener impactos negativos, y garantizando el cumplimiento en la organización e influyendo en terceros.
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (por ejemplo: conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil...), y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos.
	Evitar la complicidad	Evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento).
	Resolución de reclamaciones	Poner a disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.
	Discriminación y grupos vulnerables	Garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.).
	Derechos civiles y políticos	Identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso...
	Derechos económicos, sociales y culturales	Identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc.
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	Garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia

Continua



NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	ACCIONES A REALIZAR EN ALINEACIÓN CON LA ISO 26000:2011
PRÁCTICAS LABORABLES	Trabajo y relaciones laborales	Contribuir a aumentar la calidad de vida
		las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente.
	Condiciones de trabajo y protección social	Mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación...). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.).
	Diálogo social	Facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.
	Salud y seguridad en el trabajo	Fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa.

Cuadro 26

Acciones requeridas con el medio ambiente

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	ACCIONES A REALIZAR EN ALINEACIÓN CON LA ISO 26000:2011
MEDIO AMBIENTE	Prevención de la contaminación	Prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes, para lo cual la Guía aconseja poner especial atención a: las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de los residuos y el uso de productos químicos de alto riesgo, así como a otras formas de contaminación (radiaciones, agentes infecciosos, especies invasoras, ruidos, olores, etc.).
	Uso sostenible de los recursos	Garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro, mediante un uso responsable en el presente. Para ello, la ISO 26000:2011 recomienda utilizar los recursos renovables a una tasa inferior a su tasa de renovación y, en el caso de los recursos no renovables, adoptar las medidas pertinentes para depender cada vez menos de ellos, por ejemplo, a través de innovaciones tecnológicas.
	Mitigación y adaptación al cambio climático	Minimizar la emisión de gases y planificar el uso de los recursos naturales desarrollando infraestructuras y tecnologías para frenar el efecto invernadero.
	Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	La protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas, el uso sostenible de la tierra y los recursos naturales, y el fomento de un desarrollo urbano y rural en armonía con el medio ambiente son factores clave a tener en cuenta.

Cuadro 27

Acciones requeridas para las prácticas justas de operación

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	ACCIONES A REALIZAR EN ALINEACIÓN CON LA ISO 26000:2011
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	Anticorrupción	Promover la formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos anticorrupción.
	Participación política responsable	Facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia
	Competencia justa	Realizar actividades que estén en consonancia con las leyes
		en materia de competencia, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas
		anti competencia, a desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa y a no aprovecharse de posibles contextos desfavorables (como la pobreza) para obtener beneficio económico.
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable, por ejemplo, llevando a cabo compras y adquisiciones a aquellos proveedores que sigan principios de responsabilidad social.
	Respeto a los derechos de propiedad	La ISO 26000:2011 recomienda poner en práctica procesos y políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades que lo vulneren.

Cuadro 28

Acciones requeridas sobre los asuntos de consumidores

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	ACCIONES A REALIZAR EN ALINEACIÓN CON LA ISO 26000:2011
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	Es importante que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si puede ofrecer el producto o servicio requerido por la institución y es conveniente a sus intereses.
	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	Promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible, esto es, fomentar niveles de consumo que garanticen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras
	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	Ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber disfrutado un servicio.
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	Proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores.
	Acceso a servicios esenciales	Garantizar el derecho a los servicios que ofrece la institución a todos los involucrados en la gestión tributaria.
	Educación y toma de conciencia	Desarrollar actividades que faciliten que los contribuyentes tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades

Cuadro 29

Acciones requeridas para la participación activa y desarrollo de la comunidad

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	ACCIONES A REALIZAR EN ALINEACIÓN CON LA ISO 26000:2011
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	Participación activa en la comunidad	Participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
	Educación y cultura	Promover permanentemente la educación y la cultura.
	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
	Desarrollo y acceso a tecnología	Facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.
	Generación de riqueza e ingresos	Fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, etc.
	Salud	Favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.
	Inversión social	Procurar que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.

5.4 Alineación del diagnóstico situacional de la normativa legal vigente

A continuación se muestra una matriz de alineación sobre la normativa legal vigente en la cual se sugieren las acciones necesarias a desarrollar a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa legal vigente, así como parte fundamental para la adopción de un modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social.

Cuadro 30

Matriz de alineación del diagnóstico situacional de la normativa legal vigente en el ámbito de gestión ambiental

MATRIZ DE ALINEACIÓN DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE			
ÁMBITOS DE APLICACIÓN	SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL DIAGNÓSTICO RESPECTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE	ACCIONES QUE SE DEBEN IMPLEMENTAR DE ACUERDO A LA NORMA LEAL VIGENTE	RESPONSABLES
EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN AMBIENTAL	La Ley de Gestión Ambiental establece la responsabilidad sobre el manejo adecuado de desechos sólidos, razón por la cual es imprescindible que se disponga de procedimientos internos que permitan una correcta disposición de los desechos sólidos generados por la institución.	Elaborar un plan de manejo de desechos sólidos mismo que debe alinearse con la Política Ambiental de la institución.	Dirección Nacional Administrativa
	La versión actual de la Política Ambiental 1.0 creada en función del Acuerdo 131 del MAE, no cuenta con la delegación de responsabilidades de su ejecución por parte de las diferentes Direcciones Regionales de la institución por lo que es necesario realizar una actualización de la Política, a fin de establecer un compromiso.	Actualización de la Política Ambiental del SRI	Dirección Nacional Administrativa
	La institución no cuenta con un comité de eficiencia energética de conformidad a lo dispuesto en el decreto 1681 del Ministerio de Energía y Recursos Renovables.	Conformar un comité de eficiencia energética que promueva la aplicación de medidas de optimización del consumo de energía en la institución.	Dirección Nacional Administrativa
	La institución no cuenta con la aplicación de un sistema de gestión ambiental ISO 14001:2004.	Adopción de un modelo de gestión basado en la ISO 14001:2004	Dirección Nacional Administrativa

Cuadro 31

Matriz de alineación del diagnóstico situacional de la normativa legal vigente en el ámbito de Responsabilidad Social

MATRIZ DE ALINEACIÓN DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE			
ÁMBITOS DE APLICACIÓN	SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL DIAGNÓSTICO RESPECTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE	ACCIONES QUE SE DEBEN IMPLEMENTAR DE ACUERDO A LA NORMA LEAL VIGENTE	RESPONSABLES
EN EL ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Es necesario realizar una evaluación del clima laboral en la institución, ya que el empleado forma parte del grupo de interés en función de los derechos humanos.	Como institución pública únicamente es posible estructurar incentivos no económicos que favorezcan la comunicación y un buen clima laboral.	Comité de Responsabilidad Social.
	La institución destaca en aspectos de responsabilidad social en cuanto a la transparencia y rendición de cuentas, sin embargo no cuenta con la adopción de la ISO 26000:2011 de Responsabilidad Social.	Adopción de un modelo de gestión de responsabilidad social basado en la ISO 26000:2011	Comité de Responsabilidad Social.

5.5 Propuesta del diseño del modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social aplicado al SRI

En el capítulo anterior se realizó un análisis sobre la Gestión ambiental y la Responsabilidad Social por lo cual el desarrollo de la propuesta se realizará considerando el análisis de los siguientes aspectos importantes que serán base para la elaboración de la propuesta:

- Aplicación de la Normativa Legal Vigente
- Del Estudio del Plan Estratégico institucional
- De la gestión ambiental de la institución.
- De la responsabilidad social de la institución.

La siguiente figura muestra la combinación de los aspectos referidos para el desarrollo de la propuesta.

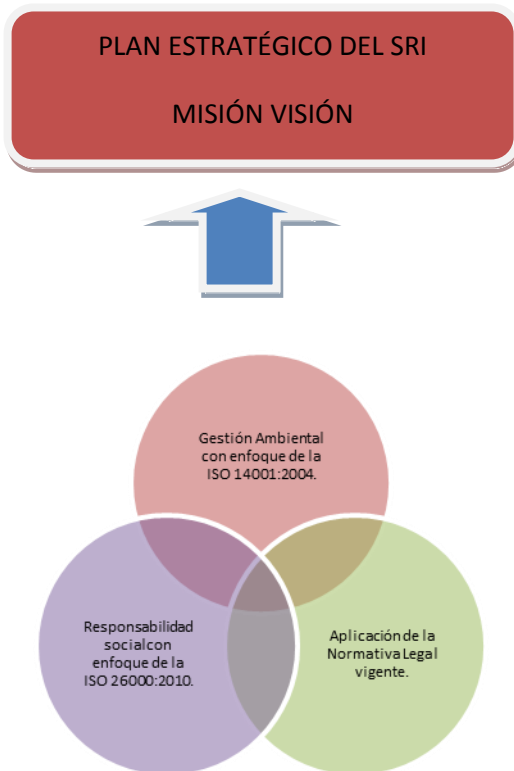


Figura 27. Combinación de aspectos importantes de la propuesta

Una vez que se realizó el análisis de la aplicación de la ISO 14001:2004 y se determinaron las acciones necesarias a aplicar para la adopción de este sistema de gestión a continuación se resumen los actores responsables en cumplimiento de la Normativa Legal Vigente con la consecución de objetivos de gestión ambiental que se incorporan al Plan estratégico institucional.

En primera instancia tenemos el cumplimiento de la Normativa Legal Vigente en relación a la gestión ambiental, normativa necesaria para el desarrollo del modelo.

La ley de gestión ambiental regula el cumplimiento de la gestión de desechos sólidos, del agua y de la energía, por lo tanto es de aplicación y cumplimiento para la institución por hacer uso de estos recursos en las dependencias de la institución a nivel nacional se deberá considerar las ordenanzas de las diferentes municipalidades para dar cumplimiento a esta ley.

Dentro del ciclo de mejora continua tenemos a la planificación misma que será liderada por el comité de eficiencia operacional para planificar proyectos de reducción y optimización de consumo de recursos, establecer programas y coordinar convenios con gestores ambientales para la disposición final del papel, plástico, cartón, elementos salientes no servibles de remodelaciones y neumáticos no aptos para el reencauche, que deberán tener un tratamiento adecuado.

En la etapa de Implementación y operación contamos con la intervención de diferentes actores que permitirán el desarrollo de planes de emergencia, formación, capacitación, control documental, comunicación, mismos que son:

La Dirección Nacional Administrativa: se encargará de la implementación de la Política Ambiental con integración al resto de direcciones Regionales para la aplicación integral de la misma, alineándose a lo dispuesto por la ISO 14001, adicionalmente esta dirección deberá diseñar los formatos documentales y será responsable del manejo de archivo sobre la gestión ambiental.

Las Direcciones Regionales, desarrollaran programas y proyectos sobre la gestión ambiental en apego a la Política Ambiental y en alineación con la ISO 14001.

El Departamento de Comunicación, será el responsable de transmitir información relacionada con el ámbito ambiental en los diferentes canales de comunicación que posee la institución, tales como: El Correo electrónico, intranet, protectores de pantalla,

revista virtual, web institucional y enviar las comunicaciones relativas a capacitación virtual de temas ambientales que el Centro de Estudios Fiscales haya desarrollado.

El Centro de Estudios Fiscales conjuntamente con el área de capacitación del Talento Humano, serán los responsables de realizar capacitaciones relacionadas con la Gestión Ambiental con la finalidad de crear conciencia y compromiso para respetar el medio ambiente.

La Dirección Nacional de Planificación a través del Comité de eficiencia Operacional aprobará y dará seguimiento a los programas de gestión ambiental.

Siguiendo el Ciclo de mejora continua tenemos a la evaluación que estará integrada por el área de auditoría interna de la institución, el comité de eficiencia energética y al de eficiencia operacional que serán los responsables de evaluar la gestión ambiental realizada en un período determinado.

Finalmente en comité de Dirección los Directores Nacionales de la institución revisaran los resultados de la gestión ambiental realizada en el período en donde se determinaran acciones de mejora continua.

Es necesario indicar que para la aplicación del modelo es necesario incluir en la misión y visión, así como en los Objetivos del Plan Estratégico, aspectos relacionados con la gestión ambiental.

Una vez realizada la auditoría al Sistema del SGMA implementado, se espera la aprobación y aceptación para el otorgamiento de la certificación de la aplicación de la norma ISO 14001:2004.

La siguiente figura muestra el modelo de gestión ambiental propuesto para la institución incorporando actores y responsables necesarios para que el modelo basado en la ISO 14001:2004 pueda llevarse a cabo al interior de la institución.

Finalmente se muestra a continuación el modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social de manera gráfica de la siguiente manera:

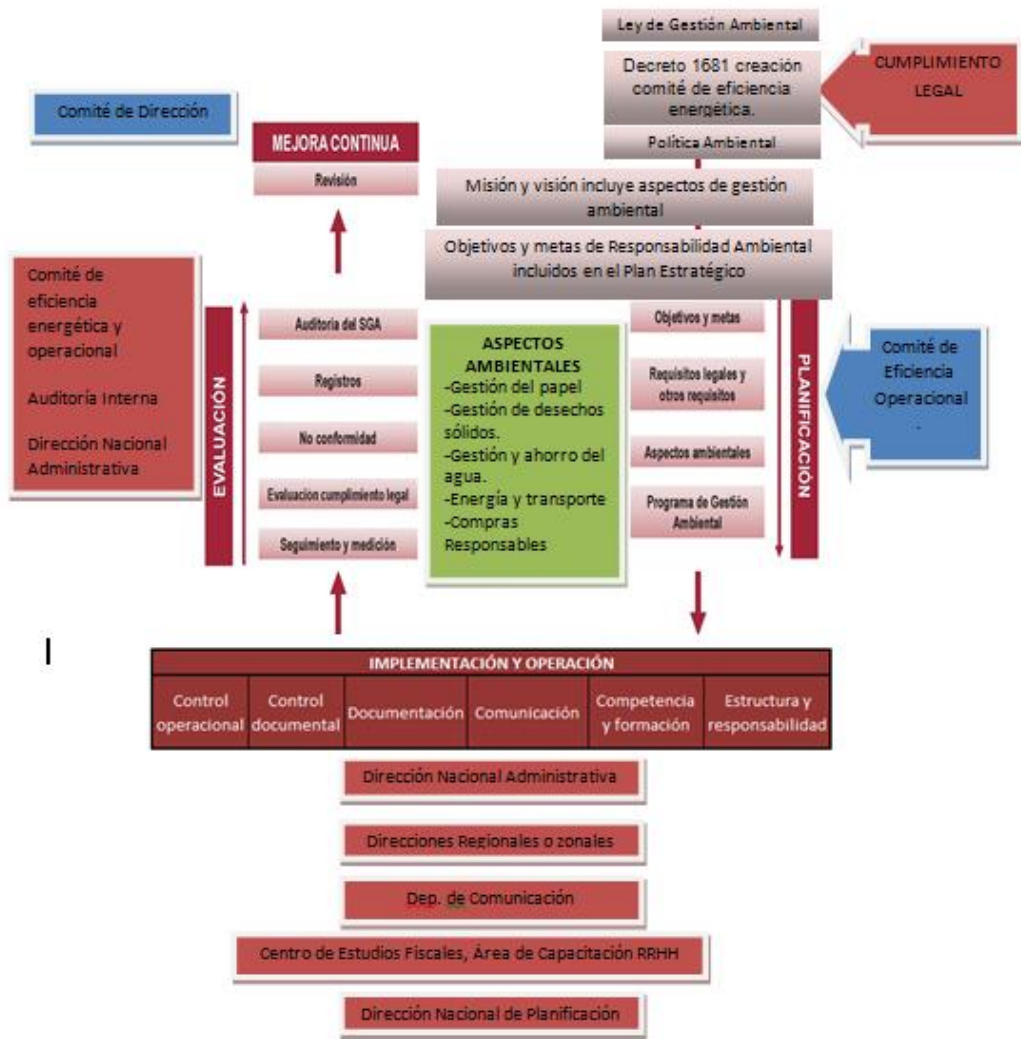


Figura 28. Modelo de Gestión Ambiental aplicado al SRI

De igual forma luego de haber realizado el análisis de la aplicación de la ISO 26000:2011 se determinó las acciones necesarias a aplicar para la adopción de este sistema con enfoque del Plan estratégico institucional y el cumplimiento de la Normativa Legal Vigente.

Para llevar a cabo este modelo es necesario determinar el grupo de interés de la organización, para analizar las obligaciones legales de la institución.

En el desarrollo de la tesis se propuso al siguiente grupo de interés:

- El personal que labora en la institución
- Los proveedores que presten servicios o productos a la institución.
- Los contribuyentes (personas naturales y jurídicas)
- Los exempleados de la institución, entre otros.

Para cada uno de ellos es importante que la institución conozca claramente su compromiso frente a ellos en el marco legal que le compete por su relación.

El comité de ética promoverá la inclusión y conocimiento por medio de cursos de capacitación permanentes para dar a conocer los principios de responsabilidad social que deberán sumarse al actual código de ética que posee la institución

Se pretende además que el comité de eficiencia operacional realice un monitoreo permanente de la aplicación de las medidas dispuestas en la revisión del comité de Dirección con la finalidad de evaluar los aspectos de responsabilidad social realizados en un período.

Incluir en el Plan Estratégico objetivos que permitan identificar metas que tengan un enfoque para el desarrollo de las materias de responsabilidad social, para lo cual en la misión y visión se deben incluir aspectos de responsabilidad social básica.

A continuación se muestra una figura sobre el Modelo de Responsabilidad Social basado en la ISO 26000:2011 aplicado a la realidad de la institución.

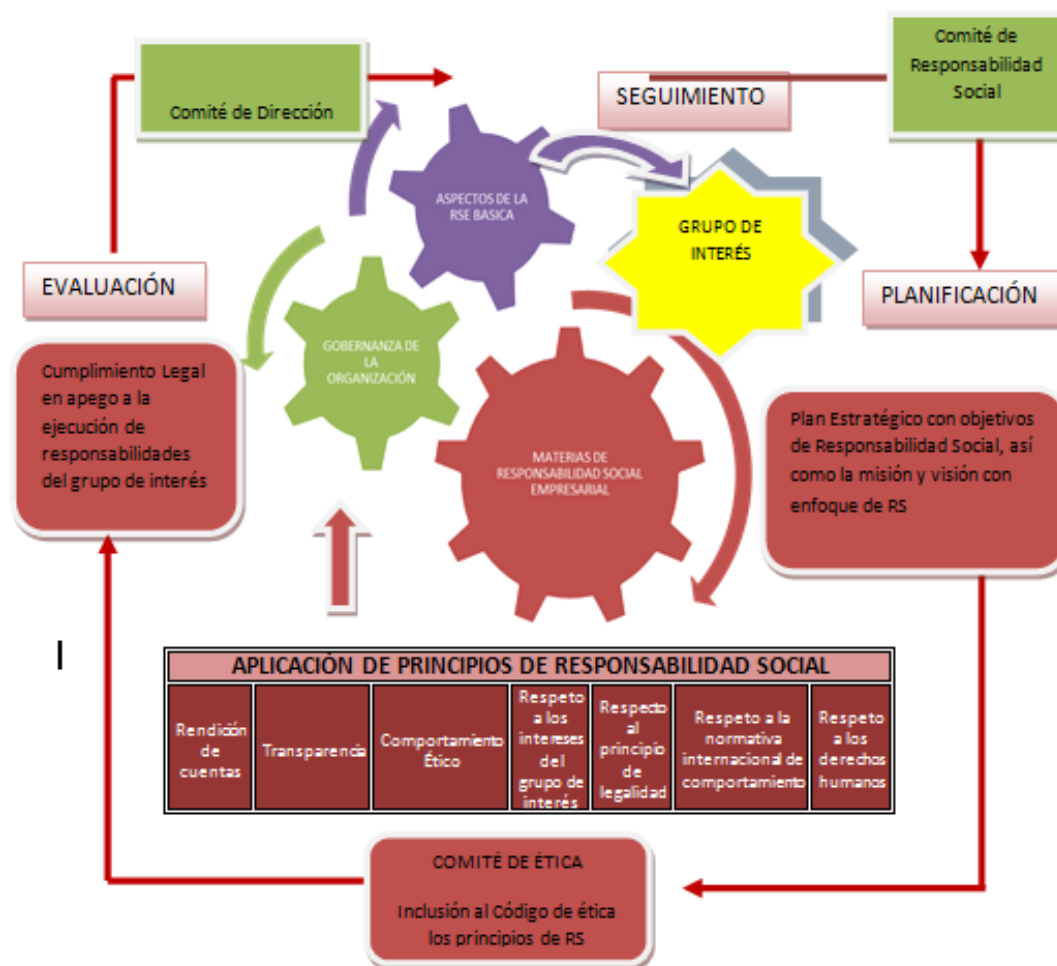


Figura 29. Modelo de Responsabilidad Social

5.5.1 Desarrollo de los planes de gestión ambiental y de responsabilidad social para aplicar el modelo propuesto en base a las normas ISO 14001:2004 e ISO 26000:2011.

Todas las acciones determinadas se conjugan en función de la puesta en marcha del modelo de gestión de la ISO 14001:2004, para lo cual se identifican los aspectos relevantes que deberá contemplar la implementación del Sistema de Gestión ambiental conforme lo determina la ISO 14001:2004, así como de la ISO 26000:2011.

A continuación se desarrolla el Plan de gestión ambiental y de responsabilidad social que recoge las alternativas propuestas en alineación con las normas ISO a las que se hacen referencia en la presente tesis.

5.5.1.1 Plan de gestión ambiental para el SRI

5.5.1.1.1 Objetivos

Los objetivos del Plan de Gestión Ambiental se alinearían a la Política Ambiental de la institución los mismos que son:

1. Promover la aplicación de buenas prácticas ambientales en el Servicio de Rentas Internas.
2. Establecer medidas y acciones que promuevan la ecoeficiencia en el SRI.
3. Fomentar el desarrollo sustentable, la conciencia ecológica y cultura ambiental en las servidoras y servidores, nuestros proveedores y contribuyentes del SRI.
4. Mejorar la imagen institucional ante las servidoras y servidores del SRI y nuestros Contribuyentes.

5. Promover la sensibilización, formación y participación de todas las servidoras y servidores del Servicio de Rentas Internas en la aplicación de buenas prácticas ambientales.
6. Estandarizar procedimientos para la aplicación de buenas prácticas ambientales al interior del SRI.
7. Identificar registros para el control de consumo de recursos.

5.5.1.1.2 Metas

Obtener un reconocimiento ambiental denominado Punto Verde.

Obtener el certificado de la aplicación de la ISO 14001:2004.

5.5.1.1.3 Alcance

El alcance del Plan de gestión está en función de los objetivos y metas ambientales acordes con la Política que servirán para medir el desempeño del SGA.

5.5.1.1.4 Referencias y otros documentos relacionados

Norma ISO 14001:2004

Política Ambiental

5.5.1.1.5 Metodología de trabajo

El Plan de gestión ambiental se desarrollara en función de los objetivos de la Política ambiental y de acuerdo al modelo de gestión ISO 14001:2004. y dentro de este se requiere contar con una Política Ambiental en donde se incluirán las actividades desarrolladas en las matrices de alineación de los componentes conforme la ISO 14001:2004.

5.5.1.1.6 Política ambiental

El modelo de la ISO 14001:2004, exige la creación de una Política Ambiental, como se identificó en los capítulos anteriores la institución posee una Política Ambiental misma que requiere de una actualización en los siguientes aspectos:

- Inclusión de responsables de la aplicación de la Política Ambiental a nivel nacional, para ello se debe incluir los diversos actores con sus respectivos niveles de responsabilidad los cuales se sugiere se incluya de la siguiente manera:

Cuadro 32
Niveles de responsabilidad de la Política Ambiental

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD O FUNCIONES
Dirección Nacional Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar al Comité de Calidad en el Servicio y Desarrollo Institucional el desarrollo de las acciones enmarcadas en la presente Política Ambiental. • Actualizar los aspectos establecidos en este documento. • Reportar a la Dirección General las acciones realizadas a nivel nacional dentro de la gestión ambiental con una frecuencia anual. • Establecer programas medioambientales que permitan mantener los estándares de eco eficiencia, • Coordinar actividades de tipo socio - amigables con el ambiente. • Organizar e implementar medidas de Ahorro Energético en el Servicio de Rentas Internas.
Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer acuerdos con los proveedores de cartuchos y tóneres de impresoras para el tratamiento posterior de estos desechos. • Gestionar un reporte mensual sobre el consumo de papel y de tóneres • Implementar las acciones relacionadas a la optimización de energía de los equipos de informática de la institución. • Configurar los equipos para impresión en modo dúplex por defecto.
Direcciones Regionales y Dirección Nacional Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar de manera semestral al Director Nacional Administrativo respecto a la gestión ambiental realizada por las Direcciones Regionales en lo que respecta a la gestión de desechos generados tales como botellas plásticas, pilas, tóneres, papel, agua, energía y combustible. • Ejecutar los lineamientos de control para reducir el consumo de energía, agua, papel y disposición adecuada de desechos sólidos. • Establecer convenios con gestores ambientales del medio, debidamente calificados por la autoridad técnica competente para el retiro de material considerado como reciclable que genera la institución para el caso del papel, plástico, tóneres. • Cumplir con los programas medioambientales que permitan mantener los estándares de eco eficiencia. • Elaborar comprobantes o actas de entrega, por la recepción del material destinado para reciclaje, documentos que permitan establecer una estadística y constancia sobre la material destinado para el reciclaje. • Establecer una frecuencia recurrente para el retiro del material reciclable.

Continua



ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD O FUNCIONES
Área de Mantenimiento e Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el mejoramiento de los índices de consumo de agua potable, energía eléctrica, y conexos, generación de residuos y optimización de combustibles en todas las instalaciones del SRI. • Implementar las acciones relacionadas con el medio ambiente y el ahorro energético. • Desarrollar y ejecutar las acciones para el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes de larga duración del SRI.
Departamento de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir la Política Ambiental en el SRI. • Generar acciones publicitarias que promuevan la aplicación de las buenas prácticas ambientales • Contribuir en la sensibilización de las servidoras y servidores con relación a la protección del ambiente
Dispensarios Médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la normativa legal vigente, relacionada con el manejo de desechos generados durante la atención médica.
Servidoras y servidores del SRI.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las acciones establecidas en este documento. • Tomar las medidas necesarias que permitan disminuir el impacto de la contaminación ambiental. • Colaborar y participar en la implementación de las buenas prácticas ambientales. • Promover el uso de productos amigables con el medio ambiente.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Los Proveedores que mantengan un contrato de servicio de copias e impresión con el SRI, deberán emitir un informe mensual a la unidad administrativa financiera correspondiente, sobre el consumo de papel y tóneres. • Garantizar la gestión adecuada de la disposición final de los tóneres.
Gestor Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar al SRI comprobantes o actas de entrega, por la recepción del material destinado para reciclaje o disposición final, documentos que permitan establecer una estadística. • Establecer una frecuencia recurrente para el retiro del material reciclable.

- Adicionalmente se sugiere incluir en el documento de la Política Ambiental, un texto de representación de la Política Ambiental misma, que servirá para la difusión posterior en los diferentes canales de comunicación, el texto que debe contener la Política Ambiental se sugiere sea:

POLITICA AMBIENTAL DEL SRI

“El SRI es una institución que adopta estándares de calidad con la aplicación de un modelo de gestión basado en la norma ISO 14001:2010, y de la normativa legal ambiental competente, evidenciando su gestión en la administración de impuestos verdes desarrollando un impacto económico social positivo, así también dentro de sus actividades diarias que desempeñan sus empleados en aplicación buenas prácticas ambientales como parte de la cultura organizacional”.

“SRI con el Ambiente”.

5.5.1.1.7 Planificación del Plan de Gestión Ambiental

Dentro de la etapa de planificación la institución debe establecer al inicio de cada año metas institucionales de aplicación de la Dirección Nacional y de las Direcciones Regionales, para ello es necesario tener claro cuáles son los aspectos ambientales clave para el desarrollo de programas de optimización de recursos, procedimientos para la disposición de desechos, así como la concientización por medio de programas de capacitación.

De igual manera se debe analizar los indicadores de gestión propuestos en la matriz de gestión para ello se debe considerar el procedimiento para la aprobación de la línea base y luego comparar la gestión en los años consecuentes con la línea base el comportamiento de los aspectos ambientales contemplados en la matriz a fin de aplicar los correctivos necesarios.

Finalmente se debe establecer un plan de acción para la implementación de buenas prácticas ambientales.

El plan de gestión ambiental contribuye a la consecución de objetivos previstos en la Política Ambiental, así también la puesta en marcha dará sus frutos cuando por la adopción de un sistema de gestión ambiental, la institución obtenga un reconocimiento como el denominado Punto Verde, mismo que emite el Ministerio del Ambiente a las entidades que desarrollan planes de gestión ambiental y que demuestran la adopción de buenas prácticas ambientales, a continuación se muestra por medio de un diagrama de flujo los pasos que se deben seguir para alcanzar ese distinguido reconocimiento.

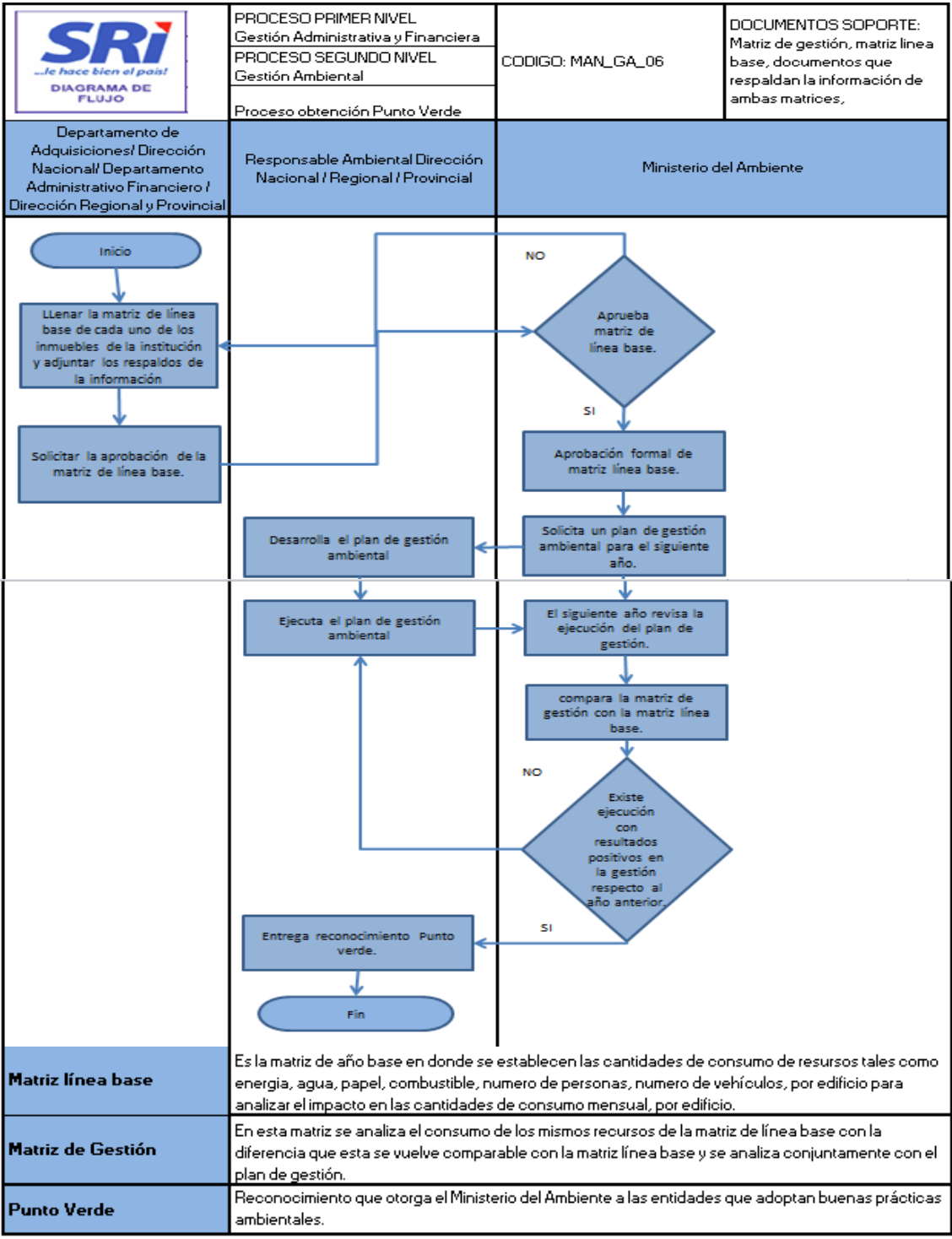


Figura 30: Proceso obtención Punto Verde

5.5.1.1.8 Identificación de Aspectos ambientales del PGA.

Los aspectos ambientales que se proponen en el modelo de gestión ambiental identificados en la presente tesis, se muestran de acuerdo a lo establecido en la Figura 26 Modelo de Gestión Ambiental Aplicado al SRI son:

- Gestión del papel
- Gestión de desechos sólidos
- Gestión y ahorro de agua.
- Energía
- Compras Responsables

Los cuales se contemplan en el Plan de acción de Buenas Prácticas Ambientales.

5.5.1.1.9 Requisitos legales y otros requisitos.

Dentro del estudio se identificó a la siguiente normativa legal en el ámbito ambiental que debe cumplirse.

- Ley de Gestión Ambiental, su cumplimiento obedecerá en la aplicación de buenas prácticas ambientales que se desarrollen para el manejo de los desechos sólidos que se generan en la institución.
- Acuerdo 131 del Ministerio del Ambiente, este acuerdo exige a la institución llevar un control sobre el consumo de recursos tales como: papel, agua, energía, para ello es necesario que se lleve la información de manera mensual del consumo de estos recursos en la matriz de gestión proporcionada por el MAE, es necesario recordar que la información que se colocaría en dicha matriz debe ser por cada uno de los edificios que posea la institución para llevar un control real del consumo de recursos por edificio.

- Decreto 1681 conformación del comité de eficiencia energética.

Para la conformación de este comité es necesario considerar que se debe llevar a cabo una reunión con la máxima autoridad de la institución y los directores nacionales para formalizar y determinar los miembros que conformarían el comité de eficiencia energética, es necesario indicar que según lo establece el referido decreto que la máxima autoridad administrativa de la institución debe ser el presidente del comité, en cuyo caso el presidente sería el Director Nacional Administrativo de la institución.

Una vez conformado el comité, este se encargará de dar seguimiento a las acciones emprendidas para una optimización de consumo de recursos energéticos, como parte de proyectos que serán puestos en marcha por parte de las diferentes Direcciones Regionales y Nacional de conformidad a una gestión ambiental.

Finalmente se sugiere mantener un archivo actualizado para el control de la normativa ambiental aplicable en el cual se registre la vigencia, versión, y normativa que se vaya generando en el tiempo, y en el caso de incidir en los procedimientos propuestos en la Política Ambiental, será necesario actualizar la misma con una nueva versión.

5.5.1.1.10 Procedimientos del PGA

Procedimiento para el manejo de desechos sólidos generados en la institución

Los desechos sólidos que se generan en la institución se clasifican en reciclables y no reciclables.

- Los desechos que son considerados reciclables son: el papel, cartón, plástico.
- Lo desechos considerados como no reciclables son: pilas, focos fluorescentes quemados, tonners, elementos provenientes del mantenimiento de edificios.

El procedimiento para el manejo de desechos sólidos reciclables se propone en el siguiente manual.

Cuadro 34

Manual de manejo de desechos sólidos reciclables

Manual: Manejo de desechos sólidos reciclables	
Objetivo: Establecer procedimientos que permitan viabilizar el reciclaje de elementos	
Responsable directo: Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.	
Procedimiento	Responsable
1. Suscribir un convenio con un gestor ambiental autorizado por lo entes de control en las diferentes municipalidades, por ejemplo la Secretaria del Ambiente proporciona información de los gestores ambientales autorizados por tipo de residuo con los cuales se pueden suscribir convenios.	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.
2. Incorporar basureros ecológicos que permitan la separación de papel, plástico y no reciclables.	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.
3. Capacitar al personal sobre la separación adecuada de los elementos y colocación en sus respectivos recipientes.	CEF y área de capacitación.
4. Establecer una frecuencia de retiro del material destinado al reciclaje por parte del gestor.	Dirección Nacional Administrativa, Direcciones Regionales y Gestor ambiental
5. Solicitar la entrega de un comprobante de retiro o acta de entrega por parte del gestor por los elementos entregados como parte de la documentación que sustentaría la gestión en este aspecto.	Gestor Ambiental
6. Ingresar mensualmente en la matriz de gestión la cantidad de material reciclado entregado a los gestores.	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.
7. Supervisar en el horario de la frecuencia de retiro del material su efectivo cumplimiento por parte del gestor.	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.

Para visualizar el proceso del manejo y gestión de los desechos sólidos reciclables se muestra el siguiente diagrama de flujo:

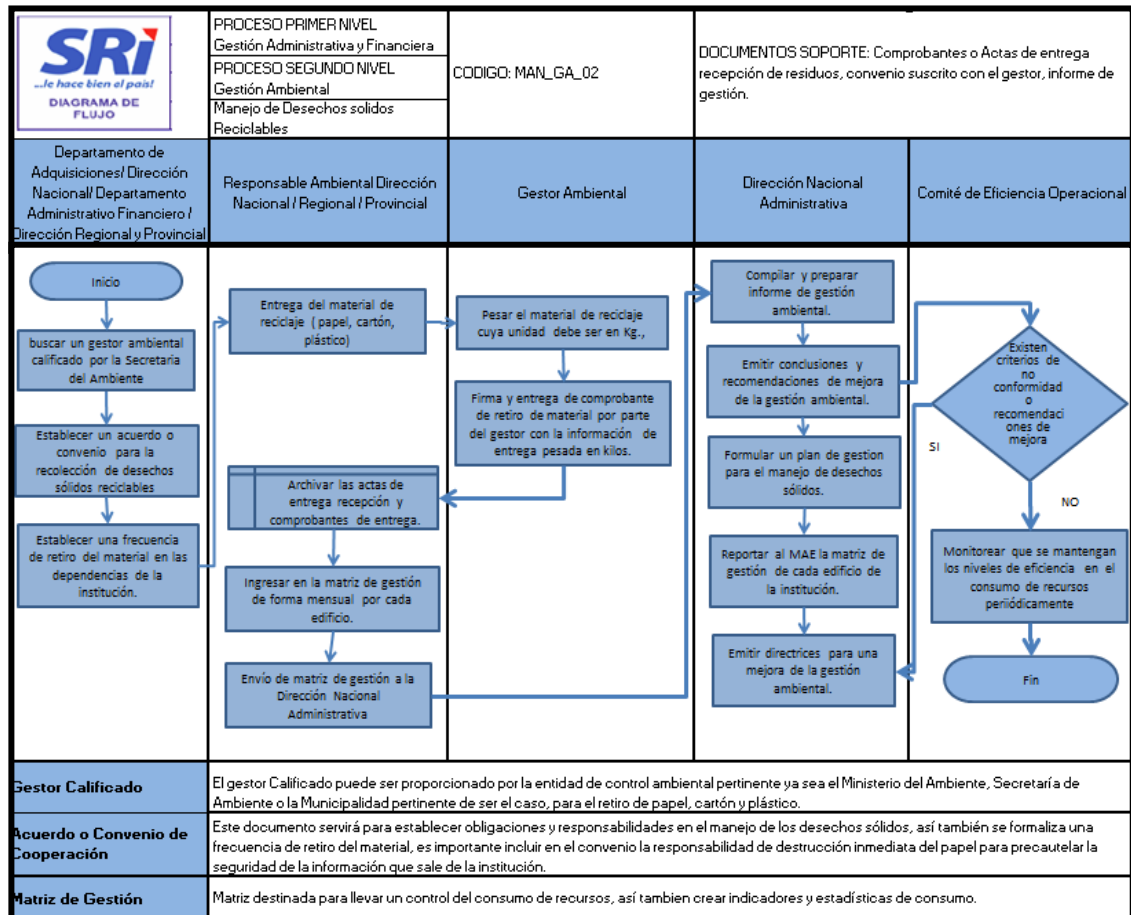


Figura 31: Manejo de desechos sólidos reciclables

Procedimiento para el manejo de desechos sólidos no reciclables.

El procedimiento para el manejo de desechos sólidos no reciclables se propone en el siguiente manual.

Cuadro 35

Manual para el manejo de desechos sólidos no reciclables pilas

Manual: Manejo de desechos sólidos no reciclables pilas.	
Objetivo: Establecer procedimientos que permitan viabilizar la correcta disposición final de las pilas.	
Responsable Directo: Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.	
Procedimiento	Responsable
1. Acopiar las pilas en recipientes adecuados para el almacenamiento por poseer compuestos altamente contaminantes.	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.
2. Solicitar asignación de fondos y autorización respectiva para la contratación de un gestor calificado para que realice el procedimiento de destrucción pertinente.	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.
3. Buscar en el medio el gestor calificado que preste el servicio, siguiendo los procedimientos de contratación pública.	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.
4. Coordinar la entrega de las pilas.	Dirección Nacional Administrativa, Direcciones Regionales y Gestor ambiental
5. Entrega por parte del gestor un certificado sobre la disposición final realizada a las pilas.	Gestor Ambiental
6. Incluir la cantidad en Kg de las pilas que se destinaron a la destrucción por parte del gestor en la matriz de gestión en el mes que corresponda para llevar un control del consumo.	Dirección Nacional Administrativa y Direcciones Regionales.

Para visualizar el proceso del manejo y gestión de los desechos sólidos no reciclables se muestra el siguiente diagrama de flujo:

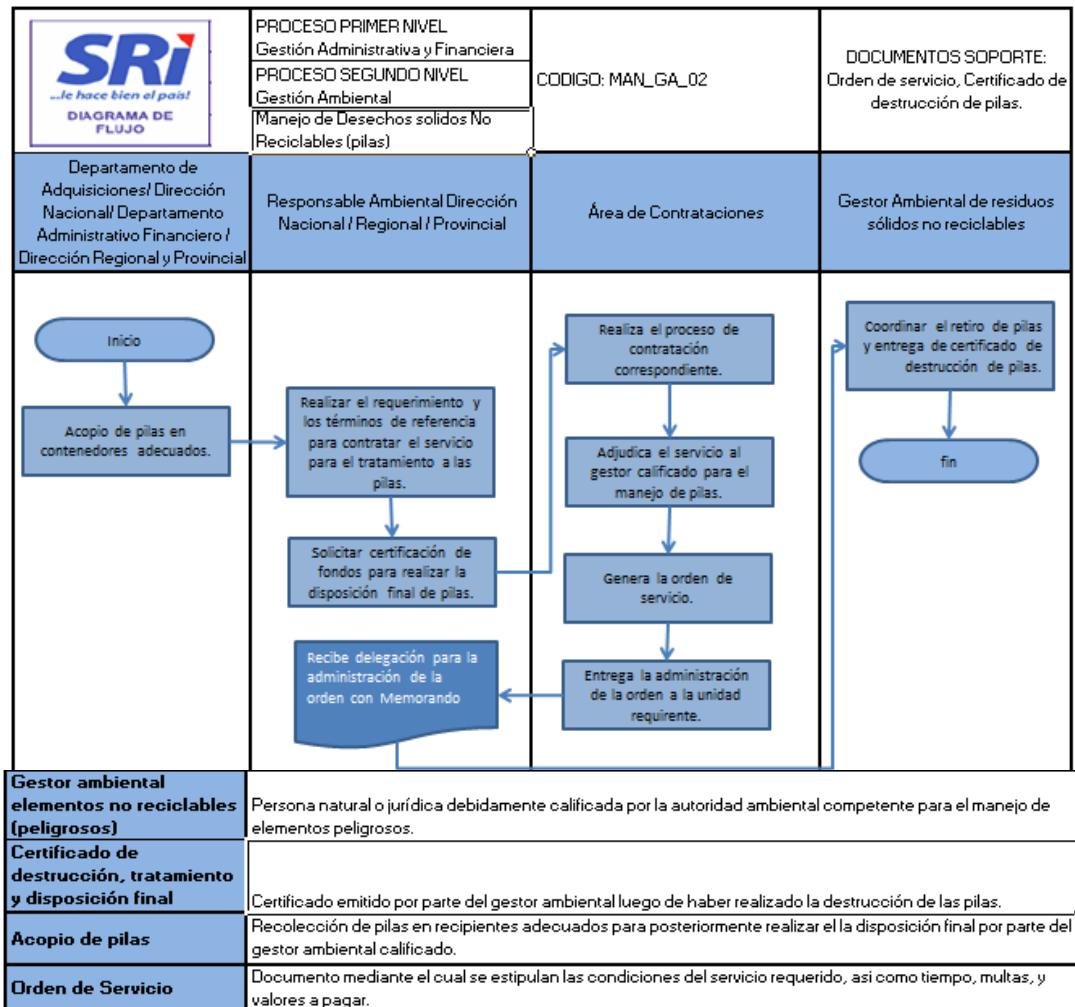


Figura 32: Manejo de desechos sólidos no reciclables.

5.5.1.1.11 Aspectos a considerar para la optimización consumo de energía

Para llevar un control sobre el consumo de energía es necesario aplicar medidas de optimización de recursos mismas que se desarrollaran aplicando medidas de aplicación de buenas prácticas en oficina, a continuación se enuncian los siguientes pasos:

PASO 1: ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS.

Las siguientes serán de responsabilidad del área Administrativa en las Regionales o del área de Mantenimiento e Infraestructura de la Dirección Nacional.

- Establecer que las actividades de limpieza de oficinas sean realizadas horas antes del horario de entrada de los servidores públicos, aprovechando la luz natural y evitando que las luces se mantengan encendidas en el edificio luego de horas laborables.
- Incorporar un sistema de apagado automático, de la luz minutos de pues de la hora habitual de salida.
- Verificar que todas las lámparas en todos los edificios cuenten con focos ahorradores de luz blanca.
- Que se coloquen sensores de movimientos en espacios en los cuales el tráfico sea esporádico.

PASO 2: COMUNICACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

La siguiente será de responsabilidad exclusiva del Departamento de Comunicación de la institución.

- Desarrollar campañas que favorezcan la reducción del consumo de energía concientizando a los servidores a apagar los monitores mientras no se encuentran en su estación de trabajo, colocando afiches que permitan recordar mensajes para el ahorro de energía aplicables en la oficina y en sus hogares.

PASO 3: REGISTRO Y CONTROL

Finalmente, el consumo reflejado en las planillas mensuales se debe incorporar en la matriz de gestión a fin de monitorear mensualmente los indicadores de consumo de energía, cuya unidad de medida será KW, esto permitirá evaluar cualquier incremento exagerado en el consumo, para aplicar medidas de corrección inmediata.

5.5.1.1.12 Aspectos a considerar para la optimización consumo de agua

Para llevar un control sobre el consumo de agua es necesario aplicar medidas de optimización de recursos mismas que se desarrollaran aplicando medidas de aplicación de buenas prácticas en oficina, a continuación se enuncian los siguientes pasos:

PASO 1: ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS.

Las siguientes serán de responsabilidad del área Administrativa en las Regionales o del área de Mantenimiento e Infraestructura de la Dirección Nacional.

- Evaluar si los inodoros de cada edificio poseen los requisitos mínimos para el ahorro eficiente del agua, etiquetas verdes, así como verificar si poseen normas técnicas de normalización.
- En caso de contar con inodoros que no sean amigables con el medio ambiente se deberá plantear como parte del presupuesto de inversión, la adquisición de inodoros ecológicos, así como de la colocación y mano de obra pertinente.
- Revisar si todos los lavamanos poseen dispositivos de reducción del caudal del agua, así como temporizadores de este líquido vital.

PASO 2: COMUNICACIÓN Y CONCIENCIACIÓN.

- Desarrollar campañas colocando afiches que permitan recordar mensajes para el ahorro de agua aplicables en la oficina y en sus hogares.

PASO 3: REGISTRO Y CONTROL

Finalmente, el consumo reflejado en las planillas mensuales se debe incorporar en la matriz de gestión a fin de monitorear mensualmente los indicadores de consumo de agua, cuya unidad de medida será metros cúbicos, esto permitirá evaluar cualquier incremento exagerado en el consumo, para aplicar medidas de corrección inmediata.

5.5.1.1.13 Aspectos relacionados con la Formación, sensibilización y competencia profesional.

Para llevar a cabo este requisito, se requiere de un programa de capacitación mismo que tendrá los componentes detallados a continuación:

Cuadro 36**Programa de formación, sensibilización y competencia profesional**

N ^o	Nombre del evento de formación	Dirigido a:	Duración		Objetivo	Materiales didácticos	Responsable
			días	horas			
1	Curso sobre la aplicación de la Norma ISO 14001:2004 en una institución pública	Personal de la Dirección Nacional Administrativa, Dirección Nacional de Planificación y Direcciones Regionales.	5	8	Fortalecer los conocimientos en materia de aplicación de la ISO 14001:2004 para llevar a cabo acciones de implementación	Computadora Portátil, Material digital de apoyo, equipo audiovisual en general.	Área de capacitación
2	Taller sobre el manejo de la matriz de gestión propuesta por el MAE	Personal de la Dirección Nacional Administrativa, y Direcciones Regionales.	1	2	Conocer el manejo de la matriz de gestión propuesta por el MAE por parte de las diferentes Direcciones Regionales lleve un adecuado control sobre el consumo de recursos.	Computadora Portátil, Material digital de apoyo, equipo audiovisual en general.	Dirección Nacional Administrativa en Coordinación con el MAE.
3	Diseño de un aula virtual para el conocimiento de la Política Ambiental	Todos los servidores del SRI	5	2	Facilitar el conocimiento de la Política Ambiental	plataforma virtual, material digital de apoyo, cuestionario para el control de lectura.	Centro de Estudios Fiscales
4	Diseño de afiches, material comunicacional y comunicación interna sobre temas relacionados con buenas prácticas ambientales.	Todos los servidores del SRI	5	3	Fortalecer la cultura de cuidado con el medio ambiente	Carteleros, corchógrafos para colgar los afiches	área de comunicación

5.5.1.1.14 Aspectos Relacionados con la Comunicación.

La difusión de la Política Ambiental así como de los aspectos relacionados con el cuidado del Medio Ambiente se llevará a cabo en los siguientes medios:

- **Comunicación Interna:** a través del correo institucional como parte de las comunicaciones internas de la institución se difundirán aspectos relacionados con las buenas prácticas ambientales, así también se dará a conocer la gestión realizada y reconocimientos por la labor realizada por esta vía para conocimiento de toda la institución.
- **Protectores de pantalla:** Se diseñaran los protectores de pantalla con motivos medioambientales para impactar en las personas con una frase de fondo sobre el cuidado del medio ambiente.
- **Revista digital somos:** En la revista digital de conocimiento interno de la institución se colocarán estadísticas de la gestión ambiental de la institución.
- **Desarrollo de comunicación en afiches,** con infografías para que el mensaje sea captado fácilmente.

A continuación se muestra un diagrama para el desarrollo de productos de comunicación

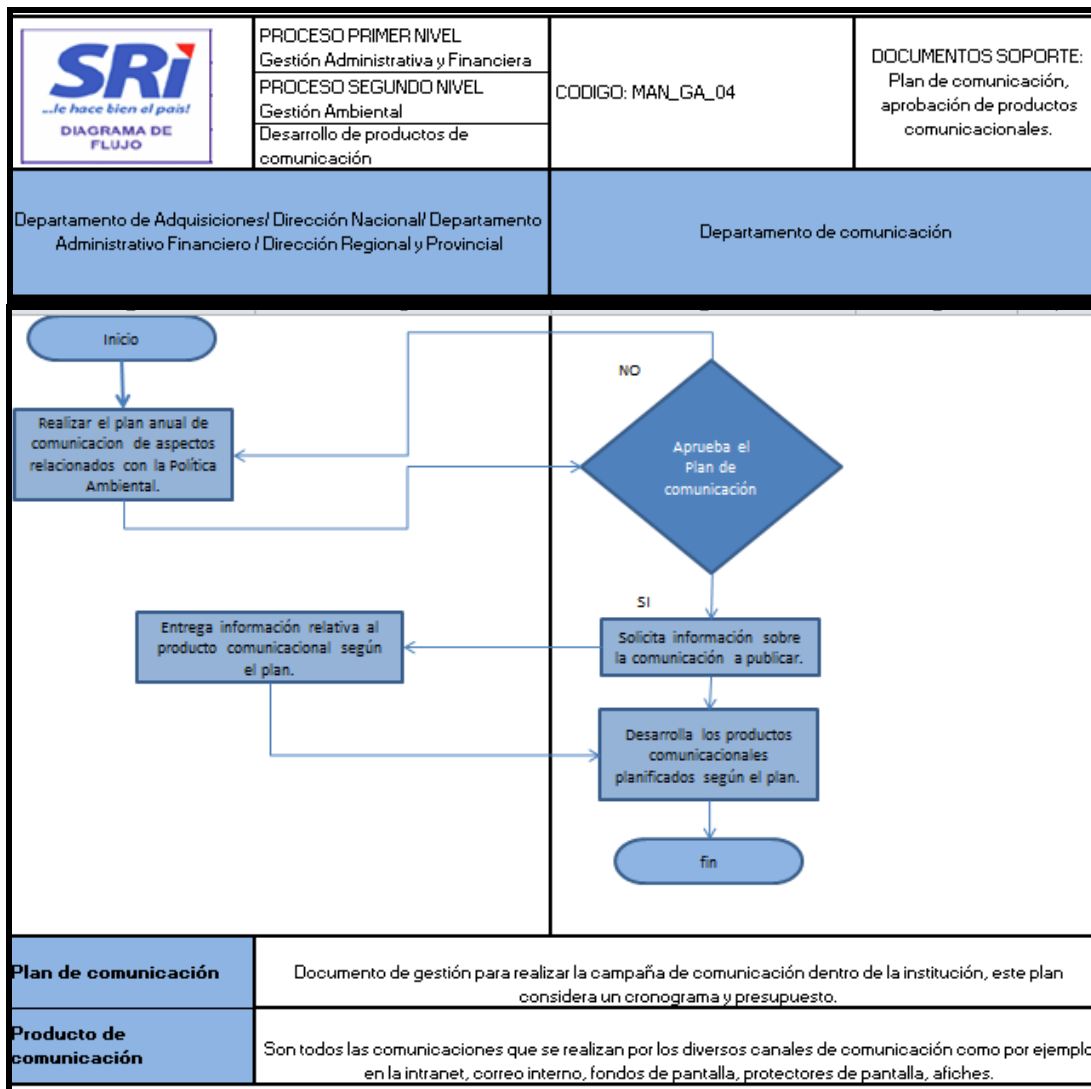


Figura 33: Desarrollo productos de comunicación

Procedimiento para desarrollar productos de capacitación.

Las capacitaciones se realizan en coordinación con el CEF (Centro de Estudios Fiscales) y con el área de Capacitación de Recursos Humanos.

Para el primer caso se muestra el procedimiento a seguir la ventaja es no se requiere de presupuesto para capacitar al usuario.

Para el segundo caso se debe realizar la solicitud a la unidad de Capacitación a la espera de la aprobación del curso, posteriormente esta realizará la invitación al curso en el caso de que sea aprobado.

5.5.1.1.15 Aspectos relacionados al control

El control se realizará a las Regionales en función de las metas de orden ambiental establecidas al inicio de cada año por parte de la Dirección Nacional Administrativa.

Así también se realizará el control por medio de los indicadores de gestión que se disponen al ingresar la información de consumo de los aspectos ambientales cada mes en la matriz de gestión.

De igual manera se realizará un control al registro de acciones contempladas en el Plan de Acción para la implementación de buenas prácticas ambientales, su formato se presentará como parte de los registros.

5.5.1.1.16 Registros necesarios en aplicación del PGA

Los registros forman parte de la documentación requerida en el SGMA, para lo cual se plantea de acuerdo a su clasificación los siguientes:

a. Documentos de apoyo Legal.

- Ley de Gestión ambiental.
- Norma ISO 14001:2004.
- Acuerdo 131 del MAE.
- Política Ambiental de la institución.
- Convenios de cooperación con gestores ambientales.

b. Documentos de operación

- Actas de recepción de material reciclable.
- Reporte de consumo mensual de energía, agua, papel, elementos reciclables.
- Matriz de línea base y matriz de gestión (contiene indicadores del consumo de recursos)
- Informe de gestión ambiental

c. Documentos de planificación

- Plan de Acción para implementación de buenas prácticas ambientales.

Como parte de los registros necesarios que se proponen en el modelo de gestión ambiental se prevé contar con un plan de acción que será de ayuda principalmente como parte de la planificación, para realizar el seguimiento de la ejecución de buenas prácticas ambientales.

A continuación se plantea un modelo de un plan de acción para la implementación de buenas prácticas ambientales, mismo que se debe definir al fin de cada año para la aplicación y ejecución desde el mes de enero de cada año.

Registro No 1 – Plan de Acción para implementación de buenas prácticas ambientales.

Cuadro 37

Plan de acción para implementación de buenas prácticas ambientales

COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE "BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES" AÑO xxxx																								
SRI <i>...le hace bien al país</i>	PROBLEMA ENCONTRADO	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLES	PRESUPUESTO REQUERIDO (USD)	CRONOGRAMA DE ACCION																			
					AGO				SEPT				OCT				NOV				DIC			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
GESTIÓN DE DESECHOS	Falta de un proceso adecuado de separación y recolección de desechos sólidos	Celebrar convenios con gestores ambientales para la disposición final de los desechos orgánicos e inorgánicos	Dirección Nacional Administrativa/Dirección es Regionales	-	■	■																		
		desechos de acuerdo a la clasificación realizada		-	■																			
		Adquirir y colocar tachos para clasificación de los desechos orgánicos e inorgánico (cartuchos y pilas) en áreas estratégicas		40,000,00	■	■	■	■																
		Entrega de los desechos clasificados a los respectivos gestores		-					■				■				■				■			
		Entrega de desechos no reciclables (pilas, fluorescentes)		800,00					■				■				■				■			
	No existe uso adecuado del papel	Aquirir y colocar bandejas para la clasificación de papel (reciclar y reusar)		10,000,00	■	■	■	■																
		Habilitar las impresoras para que permitan el uso del papel en sus dos caras y bandeja para hojas reusadas		-		■	■																	
		Disponer que la lectura y revisión de documentos se los realice de forma electrónica		-			■	■				■				■				■				
		Fomentar que los documentos se impriman a doble cara o en papel reusado e igualmente para fotocopiar		-			■	■				■				■				■				
		Emitir certificaciones electrónicas		-			■	■																
GESTIÓN, AHORRO Y USO EFICIENTE DE AGUA	Desperdicio de agua	Elaborar políticas internas para el uso adecuado de papel y la documentación	-							■	■	■	■						■					
		Fomentar el uso del sistema informático	-					■	■			■			■				■					
		Fomentar el ahorro y uso eficiente de agua para lavada de vehículos	Dirección Nacional Administrativa/Dirección es Regionales	-						■								■						

Continua



Este plan se considera como un registro ya que se plantean acciones para conseguir un objetivo definido, para posteriormente hacer el seguimiento y evaluar el cumplimiento de estas acciones en los tiempos previstos.

Registro No 2. Matriz de Gestión

La matriz de gestión reúne todos los aspectos requeridos según el acuerdo 131 del MAE, en el cual se pretende recabar la información de consumo de recursos de la institución.

Cuadro 38

Matriz para el ingreso de información sobre el consumo mensual de recursos por edificio.

INGRESO DE DATOS							
RECURSO	UNIDAD	ENERO	indice mes	FEB.	indice mes	MARZO	indice mes
FUNCIONARIO	#	377		382		379	
CANTIDAD DESECHOS GENERADOS	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE PLASTICO GESTIONADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE PILAS Y BATERIAS	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE TONERES Y CARTUCHOS GESTIONADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE EQUIPOS ELECTRONICOS	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD PAPEL	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD PAPEL Y CARTON	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO	m ³	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO	Kwh.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VEHICULOS	#	0		0		0	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

De igual manera una vez que se ingresa la información se obtienen datos en los diferentes indicadores, tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 39

Indicadores de consumo de recursos

INDICADORES					
RECURSO	UNIDAD	TOTAL AÑO		PROMEDIO	
		MES	IND	MES	IND
\$	#	3995		333	
CANTIDAD DE DESECHOS GENERADOS	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE PLASTICO GESTIONADO	Kg.	176,00	0,62	14,67	0,04
CANTIDAD DE PILAS Y BATERIAS	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE TONERS Y CARTUCHOS GESTIONADO	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE EQUIPOS ELECTRONICO S	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE PAPEL	Kg.	0,00	0,00	0,00	0,00
CANTIDAD DE PAPEL Y CARTÓN	Kg.	882,00	2,85	73,50	0,22
CONSUMO	m ²	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO	Kw.	0,00	0,00	0,00	0,00
VEHICULOS	#	0,00		0,00	
VEHICULOS	#	0,00		0,00	
CONSUMO GASOLINA	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO	Gls.	0,00	0,00	0,00	0,00

Registro No 3 de la normativa ambiental

Con el fin de incorporar de manera obligatoria la normativa ambiental aplicable, en primera instancia deberá ser validado por la unidad jurídica de la institución para proceder a su aplicación, será necesario contar con registro de los cambios que se desarrollen en la normativa, a continuación se muestra el siguiente registro que se puede colocar al inicio de cada documento legal institucional para llevar un control de los cambios y actualizaciones realizadas.

Cuadro 40**Registro de la normativa legal**

REGISTRO DE LA NORMATIVA LEGAL				
				
No	NOMBRE DE LA NORMATIVA	FECHA EMISIÓN/ ACTUALIZACIÓN	ESTADO ACTUAL (VIGENTE / DEROGADO)	VERSIÓN
1	Ley de Gestión ambiental.			
2	Norma ISO 14001:2004.			
3	Acuerdo 131 del MAE.			
4	Política Ambiental de la institución.			
5	Convenios de cooperación con gestores ambientales.			
6	Manual de buenas prácticas ambientales.			

Revisado y Autorizado por: <hr/> DIRECTOR NACIONAL ADMINISTRATIVO/ DIRECCIÓN REGIONAL
--

5.5.1.17 Formatos

Los formatos necesarios que se formulan en los diferentes diagramas de procesos se muestran a continuación:

Formato No 01 Control de entrega de residuos sólidos reciclables – Proceso manejo de desechos sólidos reciclables.

Este formato deberá emitir el gestor ambiental

Cuadro 41

**Modelo de formulario para el control de entrega de residuos sólidos reciclables –
Proceso manejo de desechos sólidos reciclables**

Nombre y Logo del Gestor Ambiental		No: 000000001	
FORMULARIO DE CONTROL ENTREGA RESIDUOS SOLIDOS RECICLABLES			
FECHA DE RECOLECCIÓN	<input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>		
	dd mm aa		
Hora de Ingreso:	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>		
Hora de Salida:	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>		
Lugar de Origen:	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black;"/>		
TIPO DE MATERIAL	marcar con X	Peso	
		Kg	fundas/qq
Carton	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
Papel	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
Plasticos	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
Botellas PEI	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
Metales	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
Vidrio	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
compuestos Ietrapack	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
Electronicos	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
Otros	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/>
Observaciones	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black;"/>		
Gestor Ambiental	Generador de Residuos (SRI)		
Original: SRI			
Copia: Gestor Ambiental			

Formato No 2 Acta de entrega recepción de residuos sólidos reciclables – Proceso manejo de desechos sólidos reciclables.

Este formato deberá emitir la institución.

Cuadro 42
Modelo de acta entrega recepción para residuos sólidos reciclables

ACTA ENTREGA RECEPCIÓN MATERIAL DE RECICLAJE	
Fecha:	
No.....	
Dirección Nacional/Regional/Provincial:.....	
El Servicio de Rentas Internas, entrega a..... gestor ambiental con el cual se mantiene un convenio, los siguientes materiales que ya no son servibles para los intereses de la institución y que serán dispuestos para el manejo de desechos por parte del gestor ambiental.	
Dirección del inmueble de donde procede el material	
Descripción del material	Peso Kg
Cartón	<input type="text"/>
Papel	<input type="text"/>
Plásticos	<input type="text"/>
Botellas PET	<input type="text"/>
Metales	<input type="text"/>
Vidrio	<input type="text"/>
Compuestos Tetrapack	<input type="text"/>
Electrónicos	<input type="text"/>
Otros	<input type="text"/>
Detalle de Otros:	
Nota: Esta acta se utilizará para la entrega de elementos reciclables únicamente.	
_____ Gestor Ambiental	_____ Generador de Residuos (SRI)

Formato No 3 Certificado de destrucción, tratamiento y disposición final de pilas –
 Proceso Manejo de desechos sólidos no reciclables (pilas).

Este formato deberá emitir el gestor ambiental calificado para el manejo de este tipo de desechos.

Cuadro 43

Modelo de formulario para la entrega de material no reciclable que no puede ser dispuesto en la basura

CERTIFICADO DE DESTRUCCIÓN, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE PILAS.			
No..... Fecha de Emisión:.....			LOGO DE GESTOR
Se extiende el presente como comprobante de destrucción, tratamiento y disposición final de desechos de acuerdo a la normativa ambiental vigente.			
GENERADOR:			
RAZÓN SOCIAL	RESPONSABLE	TELÉFONO	PROCEDENCIA CIUDAD
Transportista			
Nombre o Razón Social			
No de licencia Ambiental			
Dirección y teléfono			
Nombre del Conductor			
Tratamiento y disposición final:			
Nombre o Razón Social			
No de licencia Ambiental			
Dirección y teléfono			
Técnico de planta			
Detalle:			
Fecha de Recepción	Descripción del desecho	Código del desecho MAE	Cantidad (KG)
	PILAS	NE-07	
Firma y Sello del Gestor Ambiental			

Este formulario también puede servir para la disposición final de las lámparas fluorescentes que estuvieren quemadas u otros elementos no reciclables que no se puede botar a la basura común.

5.5.1.2 Plan de Responsabilidad Social

5.5.1.2.1 Objetivos

- Mejorar el nivel de percepción de responsabilidad social de la institución ante el grupo de interés (stakeholders).
- Desarrollar memorias de responsabilidad social.
- Escuchar las necesidades del grupo de interés.
- Establecer una estrategia de comunicación dirigida al grupo de interés.
- Identificar informes y registros necesarios para evaluar la gestión y responsabilidad social.

5.5.1.2.2 Metas

- Obtener una percepción de responsabilidad social del 100% del grupo de interés.
- Identificar los canales de comunicación y mejorar la calidad de información que se dispone para el grupo de interés.

5.5.1.2.3 Alcance

El alcance del plan de responsabilidad social, estará en función de la aplicación de los objetivos y metas identificadas, así como alcanzar estándares sugeridos en la Norma ISO 26000:2011

5.5.1.2.4 Referencias y otros documentos relacionados

Norma ISO 26000:2011

5.5.1.2.5 Metodología de trabajo

El Plan de responsabilidad social se desarrollara en función de los objetivos y metas identificadas, así como los estándares sugeridos en la norma ISO 26000:2011.

5.5.1.2.6 Política de Responsabilidad Social

A fin de desarrollar una cultura de responsabilidad social, y de comprometer al cumplimiento de la misma será necesario establecer responsables para el cumplimiento de las acciones que provengan en aplicación del plan de responsabilidad social.

Cuadro 44

Niveles de responsabilidad en aplicación de la política de responsabilidad social

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ROL O CARGO DEL RESPONSABLE
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	Estrategias y objetivos	Impulsar estrategias y objetivos de RS.	Dirección Nacional de Planificación
	Compromiso y rendición de cuentas	Avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria / Direcciones Regionales/ Jefes de Servicios Tributarios.
	Cultura	Crear una cultura de RS.	Centro de Estudios Fiscales
	Incentivos	Establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS,	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales
	Recursos	Hacer un uso eficiente de los recursos.	Dirección Nacional Administrativa/ Direcciones Regionales.
	Oportunidades	Mejorar las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.) para ocupar puestos de liderazgo.	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales
	Atención partes interesadas	Atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras.	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales
	Comunicación	Mejorar la comunicación con las partes interesadas.	Departamento de Comunicación
	Participación en actividades de RS	Fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RS.	Comité de responsabilidad social
Revisión de la gobernanza	hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización	Comité de dirección.	

Continua 

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ROL O CARGO DEL RESPONSABLE
DERECHOS HUMANOS	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (por ejemplo: conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil...), y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos.	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales/Dirección Nacional de Gestión Tributaria / Direcciones Regionales/ Jefes de Servicios Tributarios.
	Evitar la complicidad	Evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento).	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales, Comité de Ética
	Resolución de reclamaciones	Poner a disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir	Departamento de Derechos del Contribuyente/ Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales
	Discriminación y grupos vulnerables	Garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.).	Dirección Nacional de Gestión Tributaria / Direcciones Regionales/ Jefes de Servicios Tributarios.
	Derechos civiles y políticos	Identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso...	Departamento de Derechos del Contribuyente
	Derechos económicos, sociales y culturales	Identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc.	Departamento de Derechos del Contribuyente
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	Garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales/Dirección Nacional de Gestión Tributaria / Direcciones Regionales/ Jefes de Servicios Tributarios.

Continua



NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ROL O CARGO DEL RESPONSABLE
PRÁCTICAS LABORABLES	Trabajo y relaciones laborales	Contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales
	Condiciones de trabajo y protección social	Mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación...). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.).	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales
	Diálogo social	Facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.	Departamento de Comunicación
	Salud y seguridad en el trabajo	Fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa.	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales

Continua 

NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ROL O CARGO DEL RESPONSABLE
MEDIO AMBIENTE	Prevención de la contaminación	Prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes.	Dirección Nacional Administrativa/ Direcciones Regionales.
	Uso sostenible de los recursos	Garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro, mediante un uso responsable en el presente. Para ello, la ISO 26000:2011 recomienda utilizar los recursos renovables a una tasa inferior a su tasa de renovación y, en el caso de los recursos no renovables, adoptar las medidas pertinentes para depender cada vez menos de ellos, por ejemplo, a través de innovaciones	Dirección Nacional Administrativa/ Direcciones Regionales.
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	Anticorrupción	Promover la formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos anticorrupción.	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales, Comité de Ética
	Participación política responsable	Facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales, Comité de Ética
	Competencia justa	Realizar actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anti competencia, a desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa y a no aprovecharse de posibles contextos desfavorables (como la pobreza) para obtener beneficio económico.	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales, Comité de Ética
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable, por ejemplo, llevando a cabo compras y adquisiciones a aquellos proveedores que sigan principios de responsabilidad	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales/ Comité de Ética/ Dirección de Planificación.
	Respeto a los derechos de propiedad	La ISO 26000:2011 recomienda poner en práctica procesos y políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades que lo vulneren.	Dirección Nacional de Planificación

Continua



NOMBRE DE LA MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ASUNTOS A TOMAR EN CUENTA	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ROL O CARGO DEL RESPONSABLE
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	Es importante que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si puede ofrecer el producto o servicio requerido por la institución y es conveniente a sus intereses.	Dirección Nacional de Talento Humano o áreas de Talento Humano en las regionales/ Comité de Ética/Dirección de Planificación.
	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y	Ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber disfrutado un servicio.	Dirección Nacional Administrativa/ Direcciones Regionales/ Dirección Nacional de Gestión Tributaria.
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	Proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria.
	Acceso a servicios esenciales	Garantizar el derecho a los servicios que ofrece la institución a todos los involucrados en la gestión	Dirección Nacional de Gestión Tributaria.
	Educación y toma de conciencia	Desarrollar actividades que faciliten que los contribuyentes tengan conocimiento de sus derechos y	Dirección Nacional de Gestión Tributaria/Derechos del Contribuyente
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	Participación activa en la comunidad	Participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria/Derechos del Contribuyente
	Educación y cultura	Promover permanentemente la educación y la cultura.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria.
	Desarrollo y acceso a tecnología	Facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria/ Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico.
	Generación de riqueza e ingresos	Fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en	Dirección Nacional de Gestión Tributaria.
	Salud	Favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria.
	Inversión social	Procurar que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria/ Dirección Nacional de Planificación/ Dirección Nacional Administrativa

Una vez identificados los responsables de la implementación de la política de responsabilidad social se podrá plantear una propuesta en un esquema simplificado como el que se muestra a continuación:



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La institución desarrollará materias de responsabilidad social, en su ámbito de aplicación y competencia, con la intervención de las unidades responsables para garantizar el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, en la gestión tributaria, como en los procedimientos de apoyo interno.

“SRI Socialmente responsable”

5.5.1.2.7 Plan de acción de Responsabilidad Social

A continuación se muestra el plan de acción propuesto para el desarrollo de la responsabilidad social.

Cuadro 45:

Plan de acción de responsabilidad social

ASPECTOS BÁSICOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		PROBLEMA ENCONTRADO	ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLES	PRESUPUESTO REQUERIDO (USD)	CRONOGRAMA DE ACCIÓN															
						AGO				SEPT				OCT				NOV			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
TRATO AL PERSONAL		De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción regular del trato al personal por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mejorar esa percepción.	Es necesario realizar una línea base a nivel interno sobre el trato al personal evaluando por medio de instrumentos de medición del clima laboral.	Dirección Nacional de Talento Humano	10.000,00																
PAGOS A TERCEROS		De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción buena sobre los pagos a los proveedores por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mejorar esa percepción a excelente.	Es necesario evaluar los procesos de pago a los proveedores a fin de agilizar los mismos para alcanzar una percepción excelente sobre este aspecto.	Dirección Nacional Financiera	7.000,00																
ENTREGA DE PRODUCTO BIEN O SERVICIO		De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción excelente sobre los servicios que se prestan a los contribuyentes por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mantener esa percepción.	Es necesario identificar los servicios que se prestan a los contribuyentes, así como sus procesos a fin de precautelar la mejora continua de los mismos.	Dirección Nacional de Gestión Tributaria	10.000,00																
LIDERAZGO		De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción de liderazgo regular por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mejorar esa percepción.	Evaluar la forma en que el equipo directivo desarrolla el sistema de liderazgo, enfocándose en la aplicación de valores de excelencia y cumplimiento de la responsabilidad social.	Dirección Nacional de Talento Humano.	7.000,00																
CORRUPCIÓN		De acuerdo a la investigación realizada existe una percepción excelente en contra de la corrupción por lo que es necesario adoptar acciones que permitan mantener esa percepción.	Mantener y difundir información actualizada sobre la gestión de la institución fortaleciendo la transparencia.	Departamento de Comunicación	-																
MEDIO AMBIENTE		Es necesario considerar los componentes de los aspectos de responsabilidad ambiental descritos anteriormente	Establecer un plan de implementación y gestión ambiental.	Dirección Nacional Administrativa.	30.000,00																



COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA
 PLAN DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
 AÑO XXX

5.5.1.2.8 Grupo de interés (stakeholders)

Para llevar a cabo las acciones propuestas en el plan de acción para mejorar la responsabilidad social, podemos guiarnos por el grupo de interés identificado en la metodología del desarrollo de la presente tesis los mismos que son:



Figura 34: Grupo de interés

5.5.1.2.9 Registros e informes

Informes de percepción del grupo de interés o stakeholders.

Este informe se lo realizará a través de la medición de la Responsabilidad Social de la institución, para lo cual utilizaremos la metodología aplicada en el desarrollo de la presente tesis, en la cual se determina la percepción de responsabilidad social con la aplicación de una encuesta de percepción a un representante del grupo de interés.

Informe sobre la medición del clima laboral y las acciones realizadas de forma anual.

El informe sobre la medición del clima laboral y las acciones realizadas se llevarán a cabo en función de las novedades encontradas la estructura del informe se sujetará a los resultados obtenidos en la encuesta practicada por la Dirección Nacional de Talento Humano, a fin de elaborar un plan de mejoras en procura de realizar cambios que impacten positivamente sobre las siguientes dimensiones:

- Compensación y Beneficios
- Comunicación
- Condiciones laborales
- Desempeño y desarrollo profesional
- Identificación con la institución
- Liderazgo y habilidades de supervisión
- Reconocimiento
- Trabajo en equipo

Control y seguimiento de tiempos para el pago a proveedores.

La ejecución presupuestaria va en función de los montos que se van devengando mes a mes por tanto se puede evidenciar el cumplimiento planificado en términos económicos, por lo tanto las unidades administrativa y financiera deben mantener un control de la agilidad de los pagos que se realizan a los proveedores.

Considerando que el proceso de pago es complejo por llevar varios controles es conveniente que se centralice la información para conocer el estado actual de cualquier pago, para proporcionar información de manera ágil y oportuna a los proveedores.

Memorias de responsabilidad social.

Las memorias de responsabilidad social revelan el alcance de la institución, los objetivos alcanzados y la gestión realizada, en función de los principios y los aspectos de la responsabilidad social contemplados en el plan de acción propuesto de manera anual.

Proceso para la Rendición de Cuentas

Luego de la ejecución del plan de acción es necesario realizar un informe de Rendición de Cuentas documento que tendrá acceso el grupo de interés.

Como parte del proceso para la Rendición de cuentas se debe tomar la consolidación de la gestión realizada por toda la institución para lo cual las Direcciones Nacionales consolidarán la información relativa a su competencia con las Direcciones Regionales, por ello es importante considerar que los formatos descritos anteriormente tienen unidades responsables mismas que son:

- Dirección Nacional de Gestión (comprende servicios tributarios)
- Dirección Nacional Jurídica
- Departamento de Comunicación
- Dirección Nacional Financiera
- Dirección Nacional Administrativa
- Auditoría Interna

Una vez que se ha consolidado la información de las diferentes unidades del giro y de apoyo de la institución, este informe se da conocimiento a la ciudadanía a través de eventos de retroalimentación y se entrega al consejo de participación ciudadana y control social.

A continuación se resume en tres pasos el proceso de rendición de cuentas.

Cuadro 46**Proceso de rendición de cuentas**

PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
1. Elaboración del informe de rendición de cuentas de acuerdo a los contenidos establecidos en la RESOLUCIÓN N° CPCCS-007-259-2013.
2. Presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía en eventos de retroalimentación de la rendición de cuentas en territorios y a nivel nacional, según el caso.
3. Entrega de informe de rendición de cuentas al consejo de participación ciudadana y control social, incluyendo las observaciones de la ciudadanía.

5.5.1.2.10 Formatos

Los formatos que son de utilidad para hacer un seguimiento y control de las acciones realizadas como parte de la rendición de cuentas que se podrían colocar en la página Web de la institución, se muestran a continuación:

Cuadro 47

Formato para el control del cumplimiento de objetivos estratégicos



CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCIÓN AÑO:XXXX				
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ATRIBUIDAS POR LA CONSTITUCION, LEY, DECRETOS PRESIDENCIALES	PRINCIPALES PROGRAMAS, PROYECTOS O ACCIONES REALIZADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN	INDICADOR DE		OBSERVACIONES
		INDICADOR	RESULTADO	
Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control, enfocadas al cumplimiento tributario, sustentados en un modelo de gestión de riesgos				
Incrementar la aplicación de los principios constitucionales en materia tributaria				
Incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales				
Incrementar la eficiencia operacional				
Incrementar el desarrollo del talento humano				
Incrementar el uso eficiente del presupuesto				

Responsable:

DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN

El indicador se mide en función de los objetivos y metas propuestas en los programas y proyectos que se desarrollen a nivel institucional, el responsable de consolidar y controlar esta información será la Dirección Nacional de Planificación, y el comité de eficiencia operacional propuesto.

Cuadro 48

Formato para el control del cumplimiento de competencias legales.



CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES, ATRIBUCIONES COMPETENCIAS LEGALES

FUNCIONES, ATRIBUCIONES, COMPETENCIAS	PRINCIPALES PROGRAMAS, PROYECTOS O ACCIONES REALIZADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS.	RESULTADOS ALCANZADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS.	OBSERVACIONES


Responsable: _____

DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

Este formato será de responsabilidad de la Dirección Nacional Jurídica, la misma que monitoreará la normativa aplicable en el ámbito laboral, tributario y administrativo, con la finalidad de monitorear las acciones emprendidas para dar cumplimiento estricto.

Cuadro 49

Formato para el Control de la participación activa y desarrollo de la comunidad


 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS CON ENFOQUE DE IGUALDAD:			
GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA	DETALLE PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS	DETALLE PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS	OBSERVACIONES
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque intercultural			
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque generacional			
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque de discapacidades			
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque de género			
Describe las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas con enfoque de movilidad humana			
PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA	SI	NO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Se coordina con las instancias de participación existentes en el territorio			
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	MECANISMOS IMPLEMENTADOS.	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	
Consejo Ciudadanos Sectoriales			
Diálogos periódicos de deliberación			
Consejo Consultivo			
Agenda pública de Consulta a la ciudadanía			
Audiencia pública			
Otros			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD.			
COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD	ESPACIO EN QUE SE GENERO EL COMPROMISO	RESULTADOS AVANCE/CUMPLIMIENTO	DETALLE MEDIOS DE VERIFICACIÓN
CONTROL SOCIAL			
MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL QUE SE HAN GENERADO DESDE LA CIUDADANÍA HACIA LA INSTITUCIÓN	MECANISMOS IMPLEMENTADOS.	OBSERVACIONES	
Veedurías Ciudadanas			
Observatorios			
Otros mecanismos de control social			
Responsable: _____			
DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA			

La información que reposaría en este formato sería de responsabilidad de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria, por ser la dirección que lidera los aspectos del ámbito tributario que es el giro en sí de la institución.

Cuadro 50

Formato para rendición de cuentas aspectos de comunicación

MECANISMOS UTILIZADOS PARA DIFUSION DE LA INFORMACIÓN:		
MECANISMOS ADOPTADOS PARA QUE LA CIUDADANÍA ACCEDA A LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y DE SU RENDICIÓN DE CUENTAS.	PERIODICIDAD	MARQUE CON UNA X
Medios de comunicación:		
Publicación en la página web institucional de la información institucional		
Publicación en la página web institucional de la información de Rendición de Cuentas		
Redes sociales:		
Publicaciones:		
Mecanismos para que el ciudadano pueda solicitar información		
Mecanismos para que la institución responda a las peticiones ciudadanas de información:		
Otros		



AÑO: XXX

LISTADO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL QUE PAUTARON PUBLICIDAD				
DETALLE DE LA PUBLICIDAD	PROVEEDOR	MONTO	MINUTOS PAUTADOS EN MEDIOS AUDIOVISUALES	CANTIDAD DE ESPACIO PAUTADO EN MEDIOS IMPRESOS

Responsable

Departamento de Comunicación

A continuación se muestra una matriz que podría implementarse para el ingreso de información por parte de los servidores de las unidades administrativa y financiera que tienen a cargo el proceso de pago, con la finalidad de efectuar el seguimiento a los trámites solicitados de pago que se generan en la unidad Administrativa, para continuar


con el proceso de pago en la unidad Financiera, entre los objetivos que se pretenden alcanzar con el seguimiento a los pagos son:

- Cumplir plazos de pago a proveedores.
- Revisar la documentación presentada mantenga relación con el objeto contractual.
- Efectuar la liquidación oportuna de contratos.
- Velar porque el gasto sea devengado en el tiempo previsto.
- Contestar oportunamente al proveedor el estado del trámite de pago.

A continuación se muestra una matriz de seguimiento del proceso de pago a proveedores.

Cuadro 51

Formato para control de pago a proveedores

 MATRIZ DE SEGUIMIENTO PAGO PROVEEDORES													
DIRECCIÓN NACIONAL/ REGIONAL													
AÑO: XXXX													
UNIDAD ADMINISTRATIVA							UNIDAD FINANCIERA						
NOMBRE DE USUARIO UNIDAD ADMINISTRATIVA	CONCEPTO DE PAGO	FECHA SOLICITUD DE PAGO	MONTO	No. CONTRATO / ORDEN DE COMPRA O SERVICIO	No RUC	No DE PARTIDA PRESUPUESTARIA	FECHA DE RECEPCIÓN SOLICITUD DE PAGO EN CONTROL PREVIO	NOMBRE DE USUARIO UNIDAD FINANCIERA	OBSERVACIONES Devuelto para (Justificación, corrección, inclusión de documentación, otros)	FECHA REGISTRO DE PAGO SISTEMA ISIGEF	PORCENTAJE COMPROMETIDO	PORCENTAJE DEVENGADO	ESTADO TRAMITE DE PAGO
													PAGADO OK
													PENDIENTE
													TRAMITE DEVUELTO
													REVISADO PENDIENTE REGISTRO DE PAGO
													PAGADO CON RETRASO PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

CAPITULO VI

6. VALIDACIÓN DEL MODELO

En el presente capítulo se realizará la validación del modelo de gestión ambiental y de responsabilidad social, utilizando el criterio de meta.

6.1 Validación del modelo de gestión ambiental

Para realizar la validación de este modelo se requerirá conocer las metas a las que se requiere alcanzar como parte de la gestión ambiental que desea alcanzar la institución.

6.1.1 Meta del modelo de gestión ambiental

A continuación se detallan cada una de las metas en aplicación del modelo de gestión ambiental.

Meta 1: Obtener un reconocimiento ambiental denominado Punto Verde.

Una de las metas que deberá seguir la institución es obtener el reconocimiento ambiental denominado Punto Verde.

Tras la mencionada meta ya se han realizado esfuerzos para conseguirla, realizando el envío de la matriz línea base de varios edificios a nivel nacional para la aprobación respectiva para posteriormente seguir el procedimiento descrito.

Es importante señalar que este procedimiento encaja con las actividades que se desempeñan como parte de una gestión ambiental que exige la ISO ya que en este procedimiento se puede lograr gracias a tener una política Ambiental, las matrices establecen los aspectos ambientales a tomar en cuenta.

Para el presupuesto de inversión del 2014, se cuenta con recursos para la aplicación del plan de gestión ambiental.

Respecto del papel y plástico destinado para reciclaje para los edificios de la ciudad de Quito se ha suscrito un convenio de cooperación para el retiro de estos elementos estableciendo una frecuencia, la empresa EMASEO con la que se hizo el convenio en cada uno de los retiros del material por parte de los gestores hace la entrega de un comprobante en donde se establece la cantidad y peso en kg, información que es de utilidad para ingresar en la matriz de gestión en el recurso denominado “cantidad papel reciclado”.

Meta 2 Obtener el certificado de la aplicación de la ISO 14001:2004.

Con la aplicación del plan de Gestión Ambiental se podrá plantear una auditoría a la gestión ambiental para procurar obtener la certificación por la entidad competente en el país para otorgar dicha certificación ambiental.

Finalmente se han realizado sugerencias de modificación de la Política Ambiental, en la actualidad el Departamento de gestión de Calidad de la institución está trabajando en ello para obtener una nueva versión de esta y conseguir mejores resultados en aplicación de esta Política.

Como se puede evidenciar las acciones realizadas se compaginan con el modelo sugerido por lo tanto es viable su aplicación.

6.2 Validación del modelo de Responsabilidad Social

De igual manera para poder realizar la validación de este modelo es necesario analizar las metas propuestas e identificar si tiene relación con el modelo.

6.2.1 Metas del modelo de Responsabilidad Social

A continuación se muestra las metas en cumplimiento del modelo de Responsabilidad Social.

Meta 1. Obtener una percepción de responsabilidad social del 100% del grupo de interés.

Para alcanzar esta meta es necesario socializar a los servidores, los principios de Responsabilidad social y esto se lo puede llevar a cabo con la inclusión en el código de ética los principios de responsabilidad social para dar a conocer a los servidores como parte integral de los principios que maneja la institución, para llevar a cabo esta labor el comité de ética deberá realizar la actualización al código de ética que posee la institución.

La aplicación del modelo de gestión ambiental, contribuyen a fortalecer el modelo de responsabilidad social.

El plan de acción de responsabilidad social abarca los principios de responsabilidad social, por lo que la aplicación del mismo se alinea con el modelo de gestión ambiental determinado en la ISO 26000:2011.

El procedimiento para la rendición de cuentas identificado es a fin con las exigencias del gobierno nacional por lo que se puede identificar que el modelo de gestión es viable.

Meta 2. Identificar los canales de comunicación y mejorar la calidad de información que se dispone para el grupo de interés.

Otra de las metas que se debe alcanzar es el fortalecimiento de la información que se ubica en los canales de comunicación como por ejemplo la prensa escrita y sitio web, procurando distinguir el principio de transparencia y rendición de cuentas.

Las oportunidades laborales en lo que respecta a la prioridad por su etnia o discapacidad física se realiza en apego a la normativa vigente conjuntamente con meritocracia garantizando un buen proceso de méritos y posición, esto contribuye a los incentivos de crecimiento profesional del personal que se encuentra dentro de la

institución así como de las oportunidades laborales de las personas que se hallan fuera de la institución.

Los procedimientos para la aprobación presupuestaria de los proyectos de inversión a nivel del sector público para garantizar que los recursos sean destinados a contribuir con el desarrollo social, para ello la secretaría de planificación recepta la postulación de proyectos para su aprobación y posteriormente notificar al Ministerio de Finanzas para que este autorice el desembolso que será considerado en el presupuesto que posee el Plan Anual de Contrataciones.

Los derechos y obligaciones de los proveedores están garantizados por la Ley de contratación pública la institución en el marco legal pertinente realiza los procedimientos precontractuales para finalmente celebrar un contrato, este instrumento legal permite al proveedor trabajar de manera coordinada con la institución por lo tanto los pagos que provienen de la ejecución de los contratos se realizan de conformidad a la normativa vigente de control previo en donde se garantiza que los pagos realizados a los proveedores son los correctos y sobre todo se garantiza el cumplimiento contractual en beneficio de la institución.

La prestación de los servicios para los contribuyentes tiene un seguimiento constante en la revisión y actualización de los aplicativos que se relacionan con las declaraciones, con la banca y todos los involucrados para garantizar un servicio de primera a la colectividad.

La institución trabaja arduamente para determinar y sancionar a contribuyentes que evaden impuestos, que son recursos que le pertenecen al Estado y que son destinados en parte para las obras y proyectos sociales.

El giro mismo de la institución promueve la generación de ingresos por la recaudación de impuestos para el estado mismos que son en beneficio de la colectividad.

Como se puede evidenciar como institución pública se basa en la normativa y procedimientos que se derivan de la acción misma del gobierno en el ámbito social por lo tanto se puede decir que el modelo de Responsabilidad Social es viable.

CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

El modelo de Gestión Ambiental en aplicación de la ISO 14001:2004, es viable una vez que se ha realizado el análisis de su aplicación en la matriz de alineación en donde se describe las acciones que la institución debe desarrollar en apego a esta propuesta de gestión, que se puede desarrollar, considerando también las directrices de control ambiental que son requeridos por los entes de control ambiental.

Si bien la propuesta conforme la ISO 14001:2004 representaría un costo económico por su certificación, es importante considerar la aplicación del modelo al llegar a un grado de madurez en donde se pueda comparar sus indicadores de consumo, cuando al establecer mecanismos de control de los planes de gestión que se desarrollen, se pueda evidenciar la reducción de consumo de energía, agua, optimización del consumo del papel entre otros, y desarrollar un grado cultural aceptable en los empleados.

Como se pudo evidenciar dentro del estudio del diagnóstico la puesta en marcha de la política ambiental no existe, considerando que esta es considerada una norma interna, y la falta de acción en este ámbito ha sido por desconocimiento del manejo de aspectos ambientales, así como por no contar con planes de gestión que puedan ejecutarse, por ello el interés de la institución fue el conocer claramente la aplicación de un modelo de gestión ambiental, para proponer un plan de gestión por ello se profundizó el estudio de un modelo en este ámbito.

ISO 26000 aborda siete materias fundamentales de la responsabilidad social. Cada cual incluye asuntos, los que a su vez contemplan acciones y expectativas relacionadas.

No hay un orden predeterminado en el que la organización debería abordar las materias fundamentales y asuntos; esto dependerá de la organización y su situación o contexto concreto, en lo que concierne a la necesidad de la institución se ha hecho énfasis en la adopción de ISO como herramienta que permita establecer mecanismos de control y medición de la percepción de la responsabilidad social para tomar decisiones que permitirán reforzar los aspectos de responsabilidad social, para garantizar el trato justo al grupo de interés.

El desarrollo de una cultura ambiental se desarrolla con la aplicación de acciones que forman parte de la gestión ambiental conforme los objetivos de la Política ambiental que son importantes para realizar cambios positivos en la cultura de la organización por medio de la comunicación a través de su responsable, el Departamento de Comunicación y el Centro de Estudios Fiscales también por su aporte en el desarrollo de aulas virtuales que permitan dar a conocer aspectos de carácter ambiental.

7.2 RECOMENDACIONES

Es necesario que exista un compromiso por parte de los directivos de la institución para poder llevar a cabo los planes y proyectos de gestión ambiental y de responsabilidad social ya que estos darán el impulso y se crearía un ambiente de compromiso que facilitaría la consecución de los objetivos.

Es necesario que para llevar a cabo los planes, programas y proyectos de gestión ambiental y de responsabilidad social, se incluyan objetivos que permitan desarrollar este modelo, estos objetivos deben considerarse en el Plan estratégico institucional ya que como vimos en el diagnóstico no se consideran objetivos en el ámbito ambiental ni los controles sobre los aspectos de responsabilidad social que desarrolla únicamente por normativa propia del sistema de gubernamental.

La creación de un comité de Responsabilidad Social y una política de responsabilidad social, permitirá realizar el seguimiento y control en base a los modelos de gestión planteados en esta tesis de grado.

Los grupos de interés son un elemento esencial de la responsabilidad social y la comunicación; la transparencia y la rendición de cuentas deben ser el foco de cualquier emprendimiento en la materia, ya que a través de este proceso se registra la retroalimentación y se formulan nuevos planes que permitan llevar a cabo mejoras sugeridas en la gestión institucional por parte del grupo de interés.

Si bien la institución realiza por su naturaleza institucional acciones relativas a la responsabilidad social es necesario que exista un comité que realice un seguimiento y evalúe permanentemente la percepción de responsabilidad social que el grupo de interés percibe de la institución para tomar las acciones necesarias para mantener un grado de percepción de responsabilidad social excelente.

Considerando que la aplicación de la ISO 26000:2011 no posee certificación alguna, únicamente es decisión de la institución la adopción de los lineamientos que determina esta norma se requerirá de la aprobación de la política de Responsabilidad Social para llevar a cabo los controles y acciones necesarias, es decir, este modelo de gestión nos sirve como guía a la cual podemos reforzar las materias de responsabilidad social con las directrices que el gobierno determine como cumplimiento obligatorio de las instituciones públicas como lo es el SRI.

BIBLIOGRAFÍA

- Anónimo. (s.f.). *Desarrollo sustentable, responsabilidad Social Empresarial y Alianzas estratégicas*. Obtenido de <http://consultorajprossi.wordpress.com/concepto/>
- Anónimo. (s.f.). *Gestión Medioambiental conceptos básicos*. Obtenido de <http://books.google.com.ec>.
- Anónimo. (s.f.). *Interpretación de la norma ISO 14001*. Obtenido de <http://www.implementacionsig.com/index.php/interpretacion-norma-iso14001/10-ventajas-y-limitaciones-de-la-norma-iso-14001>
- Anónimo. (s.f.). *ISO 26000 y su implementación gubernamental*. Obtenido de <http://www.suplementoesr.com/2012/05/la-norma-iso-26000-y-su-implementacion-gubernamental/>
- Anónimo. (s.f.). *Materias Fundamentales de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://www.economia.gob.mx/comunidad-negocios/competitividad-normatividad/normalizacion/normalizacion-internacional/iso-26000/materias-fundamentales>
- Anónimo. (s.f.). *Principios de responsabilidad social*. Obtenido de <http://vidaeducacion.org/datos-utiles/principios-de-la-responsabilidad-social-de-las-organizaciones/>
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). *ISO 2006 Guía para la responsabilidad social de las organnizaciones*. Obtenido de http://www.iese.edu/en/multimedia/catedralacaixa_voll11_Final_tcm5-72287.pdf
- CPRAC. ORG. (s.f.). *Guía de Buenas prácticcas ambientales*. Obtenido de http://www.cprac.org/various/cprac_manual_nautic/es/content.php-id=159.htm
- Definición de Medio Ambiente*. (s.f.). Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Medio_ambiente
- ESR. (s.f.). *Suplemento ESR*. Obtenido de <http://www.suplementoesr.com/2012/05/la-norma-iso-26000-y-su-implementacion-gubernamental/>
- ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación a su uso*. (s.f.).
- Junta de Andalucía. (201-). *Guía de buenas prácticas ambientales para industrias de producción ecológica*. Obtenido de

<http://www.juntadeandalucia.es/agriculturaypesca/portal/export/sites/default/comun/galerias/galeriaDescargas/cap/produccion-ecologica/introducciongbpi.pdf>

Ministerio de coordinación de la producción, empleo y competitividad. (s.f.). *Programa CreEcuador*. Obtenido de <http://www.creecuador.com.ec/Pagesetter/viewpub/tid/4/pid/1>

ONGAWA. (s.f.). *Guía de Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de <http://www.ongawa.org/rscpymes/files/2011/10/appd.pdf>

ONU. (s.f.). *Conferencias de la ONU sobre Medio Ambiente*. Obtenido de http://www.cinu.org.mx/temas/des_sost/conf.htm

Ortiz, L., Miguez, J. L., & Rey, P. (201-). *Manual de Gestión Ambiental*. Obtenido de <http://www.ingenieroambiental.com/2030/Manual%20Gestion%20Ambiental.pdf>.

Prigogine & Stengers. (1998). *Definición de medio ambiente*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/medio-ambiente/medio-ambiente.php#ixzz2WCffHmY1>

Revista de Negocios Ekos. (2013). *Empresas con Responsabilidad Corporativa*. Ekos.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2009). *Plan Nacional de Desarrollo: Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013*. Quito.

Servicio de Rentas Internas. (s.f.). *Plan estratégico institucional 2013 - 2015*.

Uquillas, A. (200-). *Manual metodológico para levantamiento de línea base para proyectos (Ecuador)*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos63/manual-levantamiento-linea-base/manual-levantamiento-linea-base.shtml#ixzz2MzLsjgiz>

ANEXOS

TIPO	DESCRIPCION
Norma de gestión ambiental	Norma ISO 14001:2004
Guía de responsabilidad social	Guía ISO 26000:2011
Acuerdo	Acuerdo 131 emitido por el MAE
Decreto	Decreto Ejecutivo 1681
Plan	Plan estratégico Institucional 2013-2015