



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL
CAQUETA S.A.S. E.S.P

VERSION
FECHA

01
2023

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S. P





EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL
CAQUETA S.A.S. E.S.P

VERSION

01


FECHA

2023

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CONTENIDO

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S. P	3
MISIÓN	3
VISIÓN	3
VALORES	3
POLITICAS INSTITUCIONALES	3
POLÍTICA DE CALIDAD	3
POLÍTICA DE SEGURIDAD	3
POLÍTICA AMBIENTAL	4
POLÍTICA DE TALENTO HUMANO	4
POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	4
COMPROMISOS	5
COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE	5
COMPROMISOS SOCIALES	5
ACCIONES	5
CONFIDENCIALIDAD EMPRESARIAL	5
RESPONSABILIDADES ÉTICAS PARA LOS USUARIOS Y SU FAMILIA	6
RESPONSABILIDADES ÉTICAS CON EL MEDIO AMBIENTE	6
FAVORES COMERCIALES	6
ACCESO A LA INFORMACIÓN	7
Mapa genérico de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA SAS ESP	7
Definición de los Stakeholders de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S. P	7
ACTORES INTERNOS	7
ACTORES EXTERNOS	8
CRONOGRAMA	9

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. E.S.P	VERSION	01
		FECHA	2023
MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S. P

La empresa de servicios públicos del Caquetá del municipio de Cartagena del chaira – Caquetá, ESPDELCA S.A.S E.S.P, es una Sociedad anónima simplificada creada en el año 2017 con un objeto social de Administración, Operación y Mantenimiento de Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales en todo el territorio colombiano.

MISIÓN

Suministramos servicios de generación de energía fotovoltaica, renovables con calidad e innovación, para generar progreso y calidad de vida, en equilibrio con la seguridad, el medio ambiente y equilibrio social a través de energías limpias sin daños al ecosistema.

VISIÓN

Buscamos ser líderes en calidad del servicio de energía fotovoltaica y en el desarrollo de las actividades de energía limpias en todo el país, en equilibrio con la seguridad, medio ambiental y desarrollo social sostenible.

VALORES

Establecer alianzas estratégicas con las comunidades, quienes están representadas por las juntas de acción comunal, núcleos comunales y asociación de juntas, para multiplicar los esfuerzos en el mejoramiento de la calidad de vida y salubridad, confirmando de esta manera el compromiso de la empresa y cumpliendo con su responsabilidad social.

- Compromiso con la calidad
- Integridad
- Talento humano
- Respeto por las personas
- Competitividad
- Efectividad
- Rentabilidad


POLITICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA DE CALIDAD

En ESPDELCA, se asume como un compromiso la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, mediante una atención personalizada, cálida, integral y oportuna, con servicios efectivos, con un selecto grupo de colaboradores, promoviendo en ellos la implementación permanente de actividades innovadoras y mejoramiento de proceso.

POLÍTICA DE SEGURIDAD

En ESPDELCA, se asume la seguridad del usuario como un compromiso y componente prioritario de la política de calidad de la institución, promoviendo y desarrollando acciones efectivas para crear una cultura de seguridad en los usuarios, su familia y nuestros colaboradores; encaminadas a identificar,

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. E.S.P	VERSION	01
		FECHA	2023
MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			

prevenir y gestionar los riesgos y eventos adversos que se deriven de todos los procesos de atención; mediante un servicio personalizado, cálido, integral y oportuno ; teniendo en cuenta la organización, el talento humano y recurso tecnológico adecuado.

POLÍTICA AMBIENTAL

En ESPDELCA, se asume el compromiso con el medio ambiente con gran responsabilidad, enfocados en evitar daños ambientales y controlar la contaminación que pueda propiciar las actividades operativas de la entidad, es importante mencionar que la entidad se asocia con el programa de gestión global del medio ambiente, fortaleciendo la cultura empresarial, buscando la responsabilidad y preservación del medio ambiente, contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de vida.

POLÍTICA DE TALENTO HUMANO


En ESPDELCA, se compromete a garantizar un equipo ideal, competente y adecuado para la ejecución de cada una de las actividades de la organización, por medio de un plan de reclutamiento y selección de personal apropiado, al igual que un proceso de seguimiento y mejoramiento continuo, realizando capacitaciones periódicas al capital más importante de la empresa, el capital humano.

La responsabilidad del talento humano se enfoca en la orientación al servicio, respondiendo a las expectativas de los usuarios, con sentido de pertenencia por la empresa, al igual que contribuye al desarrollo integral de cada miembro de la institución.

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ESPDELCA pretende ser la compañía eléctrica mejor percibida tanto por la calidad de su servicio como por su excelencia en la interacción con sus usuarios, Los compromisos de la empresa, para alcanzar dicha aspiración son:

- Mejorar la percepción como proveedor fiable
- Alcanzar la excelencia comercial
- Lograr un efecto positivo en cada interacción con el usuario
- Impulsar el despegue de los productos y servicios de valor añadido y convertir a ESPDELCA en la referencia del sector
- Participación de la comunidad
- Apoyar en la educación sobre los principales problemas de la energía.
- Desarrollar y mantener vínculos con las comunidades locales en las que trabajan
- Articular mancomunadamente con sus usuarios

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. E.S.P	VERSION	01
		FECHA	2023
MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			

COMPROMISOS

COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Para Espdelca, el desarrollo sostenible es un pilar esencial de su estrategia, por eso incluye como uno de sus compromisos más importantes la protección del medio ambiente. A través de este compromiso se pretende minimizar el impacto de la actividad técnica de Espdelca en el medio natural en el que opera. Fundamentalmente, se abordan aspectos relacionados con la lucha contra el cambio climático, una adecuada gestión de residuos, emisiones a la atmósfera, vertidos, suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos.

Además, la gestión medioambiental de Espdelca, pretende minimizar, en la medida de lo posible, el consumo de los recursos naturales y apuesta por la conservación de la biodiversidad de los entornos donde opera.

COMPROMISOS SOCIALES

Uno de los grandes retos de Espdelca es el de enraizamiento local. Esto quiere decir que Espdelca está comprometida con las preocupaciones sociales y quiere ser un socio que genera progreso económico, social y ambiental en el sector en los que opera.

Para cumplir este compromiso la empresa ha adaptado la estrategia corporativa de sostenibilidad a las necesidades y características socioeconómicas de los lugares donde está presente, ejecutando acciones de contribución al desarrollo social, segmentados en cuatro ámbitos: cooperación, culturales, educativos y socio medioambientales.

Queriendo contribuir positivamente en las regiones y comunidades locales en las que actúa, siendo conscientes de que el éxito de la empresa a largo plazo depende de la aceptación social y la reputación a nivel local, además de implementar las ideas que surgen en el contacto con las comunidades.


ACCIONES

ACCIONES DE COOPERACION	ACCIONES CULTURALES
Orientadas a cubrir necesidades básicas individuales o colectivas de las comunidades en donde la empresa está prestando su servicio.	Centradas en la preservación de la identificación cultural local, apoyo a estudios e investigación histórica de las comunidades, fomento de prácticas culturales. Etc.
ACCIONES EDUCATIVAS	ACCIONES SOCIO-MEDIOAMBIENTALES
Orientadas a la alfabetización básica, formación y educación general de las comunidades y colectivos locales, tanto para la infancia como para los adultos.	Orientadas al fomento y promoción de los valores vinculados a la protección del entorno natural entre las comunidades.

CONFIDENCIALIDAD EMPRESARIAL

Para garantizar la protección de la información dentro de la entidad, buscando generar confianza a sus usuarios, es de vital importancia conocer que:

- La información personal debe ser restringida, solo será divulgada si se realiza una autorización por parte del titular o si es exigida por la ley para un proceso judicial.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. E.S.P	VERSION	01
		FECHA	2023
MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			

- las personas que realizan el manejo de información son tipo confidencial, ejecutan funciones específicas para evitar la filtración o divulgación a entidades que no se encuentren autorizadas.
- No se manipula la información con la que cuenta la institución en todos los ámbitos (asistenciales, administrativos, financieros, políticos, entre otros), con el fin de dañar la imagen de la institución o cumplir con favores a terceros por recompensas monetarias.

RESPONSABILIDADES ÉTICAS PARA LOS USUARIOS Y SU FAMILIA

Los colaboradores de la empresa que ejerzan las actividades prestando su servicio tienen la obligación de brindar un excelente servicio a los usuarios. Se debe respaldar a los usuarios en el cumplimiento de los derechos ofrecidos por la empresa, los cuales son:

- Bajo elección libre, el usuario puede elegir a la empresa que desea le preste su servicio sin prohibición, amenazas u obligación.
- Obtener un trato digno, respetando las creencias y costumbres, al igual que su opinión.
- Se le debe garantizar la protección de los datos personales consignados en el contrato de condición uniforme, actas de visitas entre otros, los cuales solo podrán ser divulgados bajo consentimiento expreso por parte del usuario.
- Lograr una comunicación fluida con el personal, de manera que comprenda en su totalidad la dimensión del problema o solución que se dé.
- Recibir el mejor trato posible durante el transcurso de las visitas.
- Se le debe informar el costo de los servicios obtenidos adicionales, los cuales podrá revisar y exigir explicación de estos.

RESPONSABILIDADES ÉTICAS CON EL MEDIO AMBIENTE

- Crear conciencia mediante actividades educativas para los usuarios, sobre la importancia de la protección del medio ambiente, al igual que su rol dentro de este proceso.

FAVORES COMERCIALES

En el presente ítem se determina que las relaciones comerciales serán guiadas por la transparencia y el profesionalismo que requiere cada una de las funciones o actividades relacionadas con el desarrollo operativo de la organización, por un trato equitativo y el adecuado cumplimiento de las obligaciones o compromisos que están a cargo de la empresa. En el que hacer profesional se debe evidenciar el debido cumplimiento de las normas, con rechazo hacia algún acto no compatible con el desempeño de las actividades institucionales, de ser evidenciado un acto diferente con beneficio personal en un grupo de interés, se considerara como falta a los principios institucionales, donde los colaboradores deben ser íntegros y no recibir algún favor con beneficio propio o de terceros, colocando en una situación comprometida en el cumplimiento específico de las actividades empresariales.

ESPDELCA SAS desarrolla su actividad en el mercado basado en una actitud leal, honesta, fidedigna y respetuosa hacia su competencia, de este modo, no se ejecutaran actividades que influyan

incorrectamente en la sana competencia, no se desacreditara los competidores, no se realizaran alianzas desleales, no se utilizara fuentes ilegales para la obtención de información competidora, de forma general se continuara con las operaciones basadas en los principios corporativos, donde prima el respeto y la integridad.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

ESPDELCA S.A.S. E.S.P se encuentra comprometida a brindar a sus accionistas, empleados, adscritos, contratistas, usuarios y el público en general, información exacta, real y transparente sobre sus operaciones.

Mapa genérico de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA SAS ESP




el mapa genérico de Stakeholders, muestra de manera clara los grupos de interés que comprenden a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S. P

Definición de los Stakeholders de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S. P

Para la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S. P** es muy importante tener muy claro los grupos de interés que lo rodean de forma directa e indirectamente con la empresa, teniendo identificado cada uno de los actores sus responsabilidades de quienes conforman el diagrama.

ACTORES INTERNOS

Son los necesarios para garantizar el funcionamiento de la empresa, por lo que incluye a aquellos que cuenten con una relación económica directa con la organización, son los siguientes:

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. E.S.P	VERSION	01
		FECHA	2023
MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			

- **Colaboradores:** son el principal activo de la compañía, son quienes llevan a cabo las tareas necesarias para conseguir que la institución funcione, por todo ello, un recurso singular y estratégico que se ha de cuidar y fomentar.
- **Junta directiva:** Dirigir las actividades y llevar la gestión económica y administrativa de la compañía.
- **Accionistas:** Conjunto de representantes jurídicos o naturales con condiciones de propietario o socios que realizan la inversión de capital para obtener Utilidades.

ACTORES EXTERNOS

Hace referencia a los que no participan en las actividades de la empresa de forma directa. Sin embargo, sí que pueden verse afectados por ella. Son los siguientes:

- **Proveedores:** Empresas aliadas que busca satisfacer las necesidades de ESPDELCA
- **Usuarios:** Persona receptora del servicio ofrecido por nuestra empresa.
- **Medios de comunicación:** Canales de comunicación de difusión masiva cuyo objetivo es emitir información de interés general y de actualidad, ofreciendo y ofertando nuestros servicios.
- **Competidor:** empresas que ofrecen el mismo servicio de la empresa ESPDELCA.
- **Entes de control:** Mecanismos de control para lograr la armonía en el cumplimiento de sus funciones y la permanente la comunicación e intercambio de información con las entidades del sector.

CRONOGRAMA

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (Físicos, Humanos, Técnicos)	Indicador	Seguimiento
social y ambiental	Accionistas, Junta directiva, proveedores Colaboradores, entes de Control,	Mantener y Fortalecer vínculos positivos, transparentes, y relevantes con los Stakeholders, que favorezcan una relación de mutuo beneficio entre Espdelca SAS ESP y la Sociedad	Se definirá una política de Responsabilidad Social empresarial, la cual se socializará por medio de talleres dinámicos de comunicación efectiva, para tener relaciones transparentes y de mutuo beneficio, haciendo que en todo momento se emita información completa, oportuna, confiable, estableciendo una comunicación en doble vía con los Stakeholders y otros públicos.	12 MESES	Subgerente comercial, coordinador técnico, administrador en salud ocupacional	No. Usuarios que reciben la capacitación	mensual
	Colaboradores Comunidad Usuarios	Alinear la estrategia corporativa al cumplimiento de los derechos y deberes de colaboradores y usuarios.	Realizar foros, talleres donde se promueva la participación de todos los actores en el diseño de los planes y programas que promuevan la empresa (juntas de acción comunal, núcleos comunales, asociaciones)	12 MESES	Subgerente comercial, coordinador técnico, administrador en salud ocupacional	N° de usuarios que asisten a los talleres	mensual
	Comunidad Usuarios Colaboradores Medios de comunicación	Educar de forma responsable sobre energía renovable y el cuidado del medio ambiente.	realizar charlas educativas en jornadas laborales, en juntas de acción comunal ah representantes de núcleos a asociaciones, en las cuales se capacite a jóvenes y adultos sobre el manejo de energía renovable y cuidado del medio ambiente.	12 MESES	Humanos: personal capacitadas sobre el tema a enseñar. Técnicos: Ayudas logísticas	% Asistencia a las charlas educativas.	mensual



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL
CAQUETA S.A.S. E.S.P

VERSION

01

FECHA

2023

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Comunidad Usuarios Colaboradores Medios de comunicación	apoyar programas de actividades de aprovechamie nto del tiempo libre (culturales, deportivos, recreativos)	Articulado con las comunidades representada en las juntas de acción comunal, núcleos comunales y asociación de juntas el apoyo a las diferentes actividades que se programen en aprovechamiento del tiempo libre y al sano esparcimiento. (deporte, recreación y cultura)	12 MESES	Humanos: personal capacitadas sobre el tema a enseñar. Técnicos: Ayudas logísticas	N° Programas apoyados	mensual
Colaboradores Comunidad Usuarios medio de comunicación	claridad y trasparencia en los procesos	brindar a través de las diferentes plataformas digitales el acceso a la información que ejecuta la empresa.	12 MESES	junta directiva	N° de informes generados y publicados	mensual
Comunidad, Usuarios, medio de comunicación	generar empleo	capacitar a personal de la región en temas de SSFV, Las cuales se les brindara oportunidades de emprendimientos, laborales y educativos.	12 MESES	Humanos: personal capacitadas sobre el tema a enseñar. Técnicos: Ayudas logísticas	N° de capacitacione s realizada N° Personal contratado	mensual
Usuarios	Apoyos jurídicos	Realizar foros educativos a usuarios representados en juntas de acción comunal, núcleos comunales y asociaciones de juntas, con apoyo en constitución de veedurías ciudadanas, en conformación de organizaciones jurídicas, capacitación de la ley 2166 del 18 de diciembre de 2021	12 MESES	Humanos: personal capacitadas sobre el tema a enseñar. Técnicos: Ayudas logísticas	N° Capacitacione s N° Veedurías constituidas N° grupos constituidos jurídicamente	mensual

ALEXANDER DIAZ MENDEZ
REP. LEGAL

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S.P

Elaboró: Paula Andrea Vergara Muelas-Jefe de Contratación y Personal