



La Responsabilidad Social Empresaria para los Operadores de Agua y Saneamiento de Latinoamérica y El Caribe



La Responsabilidad Social Empresaria para los Operadores de Agua y Saneamiento de Latinoamérica y El Caribe

Organiza:



Con el apoyo de :



oportunidades para todos



ÍNDICE

| | |
|---------------------------------|---------|
| 1. INTRODUCCIÓN | Pág. 4 |
| 2. PRESENTACIÓN DEL CONCEPTO | Pág. 5 |
| 3. VISIÓN DE LOS OPERADORES | Pág. 13 |
| 4. LINEAMIENTOS COMUNES | Pág. 22 |
| 5. PREGUNTAS PARA REFLEXIONAR | Pág. 24 |
| 6. PRINCIPALES HALLAZGOS | Pág. 26 |
| 7. ORGANIZACIONES PARTICIPANTES | Pág. 30 |

1. INTRODUCCIÓN



En el marco de una nueva administración de la Plataforma WOP-LAC (Water Operators' Partnership for Latin America and the Caribbean) bajo el Secretariado de ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento) y en coordinación con OSE (Obras Sanitarias del Estado, Uruguay) se desarrolló en Montevideo-Uruguay el primer Taller Regional sobre Responsabilidad Social Empresarial para operadores de Agua y Saneamiento.

El encuentro tuvo por objetivo reflexionar e intercambiar acerca de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplican los operadores de Agua y Saneamiento; promover un espacio para compartir las experiencias y enfoques de la temática en países de la Región; e identificar buenas prácticas en la aplicación de estos principios para promover hermanamientos.

Este documento, busca recoger los lineamientos comunes abordados por operadores de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Uruguay, quienes aportaron su visión y promovieron la reflexión bajo un eje teórico-conceptual, acompañado de prácticas exitosas.

Participaron más de 50 personas, que representan a 25 organizaciones de 14 países de Latinoamérica, El Caribe y España.

El encuentro contó con el apoyo de GWOPA-UN Habitat (Global Water Operators' Partnership Alliance), AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo) y Banco Mundial.

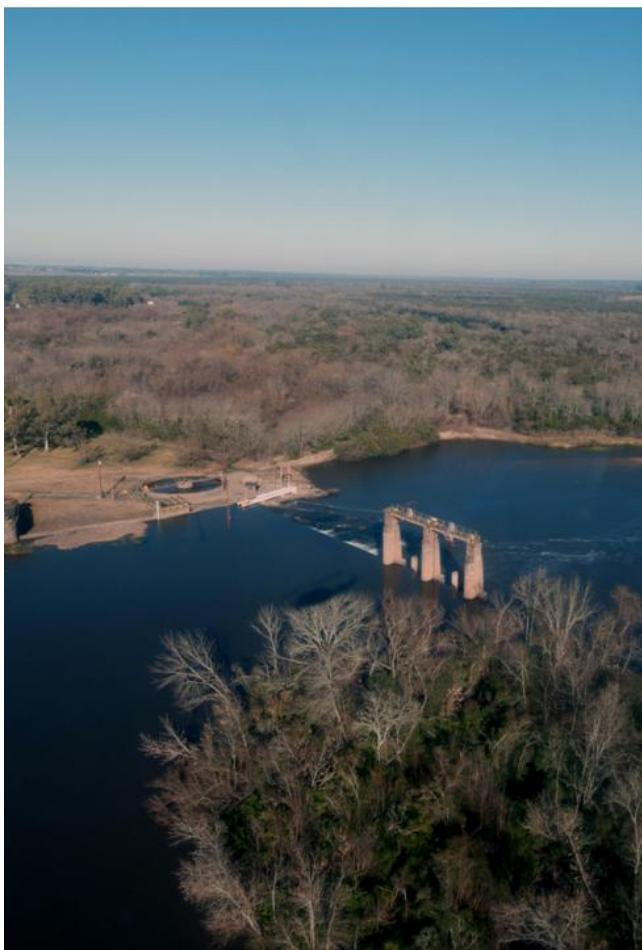


2. PRESENTACIÓN DEL CONCEPTO



¿Qué entendemos por Responsabilidad Social Empresaria?

Desde el siglo XIX organizaciones y gobiernos comienzan a desarrollar prácticas que se enmarcan en el concepto de Responsabilidad Social. Sin embargo, es en el año 1970 que el término comenzó a utilizarse.



La filantropía fue una de las primeras actividades relacionadas a este concepto, así como asuntos relacionados con los recursos humanos y las prácticas justas de operación. Luego se le comienza a prestar atención a materias de derechos humanos, medio ambiente, consumidores y corrupción.

La Responsabilidad Social tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible, concepto que reúne las expectativas máximas de bienestar de toda la sociedad, y es a través del logro de metas sociales, económicas y ambientales que puede alcanzarse.

En la actualidad, se entiende a la Responsabilidad Social como una filosofía de gestión.

La globalización y las nuevas herramientas de comunicación que posee el ser humano desafían a la exposición y reputación de las organizaciones. Cada decisión o actividad que éstas realicen es escrutada. A su vez, esto posibilita que las distintas organizaciones, no importa en qué sitio del planeta operen, sean comparadas las unas con las otras.

Durante el taller se trabajó fundamentalmente con los conceptos y recomendaciones de la Norma ISO 26000:2010 y el Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Algunos modelos teóricos

ISO 26.000

Esta norma internacional se desarrolló con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales y regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la Responsabilidad Social. Proporciona orientación a los usuarios y su objetivo no es servir para propósitos de certificación. Es una guía que puede ser utilizada por todo tipo de organización, ya sea pública, privada, sin fines de lucro, grande o pequeña, y que operen en cualquier país.

La definición desarrollada por el instituto ISO para la norma de Responsabilidad Social 26000 es:

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:

- 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 a la práctica en sus relaciones.



Responsabilidad Social para la norma ISO 26.000: 7 materias fundamentales



Gobernanza : Accionistas/Trabajadores/Reguladores

Prácticas laborales: Trabajadores/Sindicato/Personal empresas subcontratadas

Prácticas justas de operación: Proveedores/Competidores/Vecinos

Asuntos de consumidores: Clientes/Consumidores

Comunidad: ONGs/Colectivos vulnerables

Medioambiente: Vecinos/Generaciones futuras

Derechos Humanos: Trabajadores/Vecinos/Sociedad



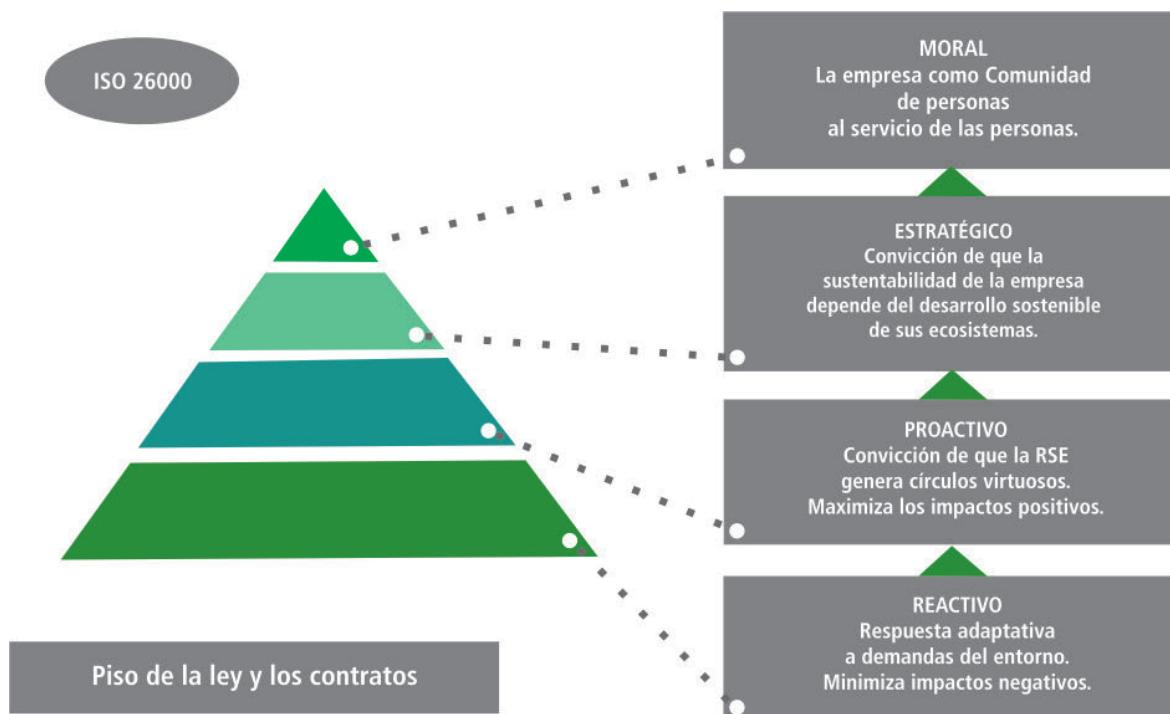
Aportes al concepto



Prof. Oscar D. Licandro
Programa de Investigación sobre RSE – UCU
Coordinador del Índice Nacional de Responsabilidad Social Empresaria (IRSE)

Criterios para determinar si una acción/práctica es de RSE

- Un ganar-ganar basado en la "reciprocidad". La empresa tiene algún retorno.
- Se da en el marco del negocio (actividad) de la empresa.
- Es un plus sobre leyes y contratos.
- Tiene impacto negativo mínimo sobre terceros.
- Responde a los valores de la empresa y es moralmente correcto.



Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social

Pacto Mundial para las Naciones Unidas

Las Naciones Unidas promueven al Pacto Mundial como una iniciativa a la que las empresas adhieren voluntariamente. De esta forma se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y Anti-corrupción. Asimismo, al hacerlo contribuyen al impulso y concreción de por ejemplo los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El Modelo de Gestión propuesto para la Responsabilidad Social es el siguiente:



1. Comprometerse: La empresa asume el liderazgo desde el Directorio para incorporar la RSE como parte de la estrategia, la cultura y las operaciones cotidianas de la empresa.

2. Evaluar: La empresa evalúa riesgos y oportunidades –en términos financieros y no financieros-, así como el impacto de las operaciones y actividades en las áreas temáticas, de forma continua, con el fin de desarrollar y refinar los objetivos, estrategias y políticas.

3. Definir: De acuerdo a la evaluación de riesgos, oportunidades e impactos, la empresa desarrolla y define objetivos e indicadores específicos del contexto. Además, crea un plan de trabajo para llevar adelante el programa.

4. Implementar: La empresa establece y garantiza continuos ajustes a procesos cotidianos y esenciales, involucra y educa a los empleados, desarrolla capacidad y recursos y trabaja con socios de la cadena de valor para abordar e implementar su estrategia de sustentabilidad.

5. Medir: La empresa desarrolla la capacidad de medir, monitorear e interpretar sus impactos y progreso hacia los objetivos.

6. Comunicar: La empresa documentar para los grupos de interés sus impactos y progreso dirigidos a integrar los principios en sus prácticas de gestión.



Aportes al concepto



Lic. Flavio Fuertes. Director de la red argentina del Pacto Global.
Funcionario del PNUD Argentina desde el año 2002

La RSE es un ejercicio voluntario pero que es acompañado con una serie de incentivos, que cuando se activan dejan poco margen para que las empresas no muestren interés.



- Exigencias de mayor ética y transparencia de los inversionistas
- Fondos Públicos y Privados de Inversión (Principles for Responsible Investment)
- Regulaciones recientes de la Unión Europea
- Participación en cadenas de valor globales
- Mejora en la reputación corporativa
- Exigencias de los gobiernos
- Demandas crecientes de los consumidores, especialmente de los sectores económicos más ricos

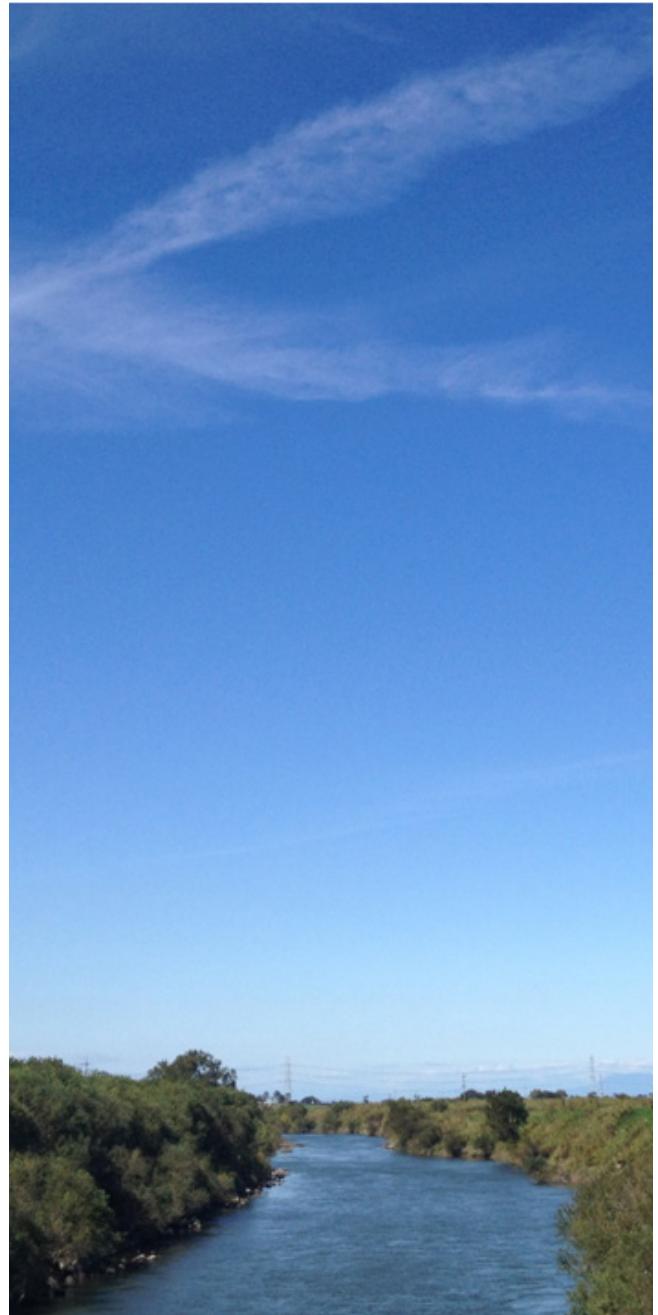
Modelos de intervención social de las empresas

En el mapa de la situación en América Latina y el Caribe se cruzan tres variables:

Filantropía: todas las organizaciones hacen filantropía en algún momento. El beneficio es bajo y el riesgo también.

Inversión social: hay más beneficio pero también hay más riesgo.

Mercados inclusivos: se combina un gran beneficio para la empresa y la sociedad pero tiene un alto riesgo por dar vuelta toda la estructura de negocio.



3. VISIÓN DE LOS OPERADORES



AySA (Argentina) Agua y Saneamiento Argentinos

AYSA enmarca la RSE desde 4 áreas: normas que regulan la prestación del servicio, valores definidos por la empresa, contexto y derecho internacional, política de Estado.

Para AySA la RSE es el modo en que gestiona, durante todo el proceso de planeamiento, producción y prestación de los servicios; buscando cumplir con su misión, al tiempo que fomenta el desarrollo sustentable, promueve la reducción de las desigualdades sociales y la preservación de los recursos naturales.



CAESB (Brasil) Compañía de Saneamiento Ambiental del Distrito Federal

CAESB adoptó la siguiente definición de Responsabilidad Social:

“Es la visión emprendedora más preocupada con el entorno social en que la empresa está inserta, colocándolo no con el fin en si misma, sino como un medio para lograr un desarrollo sostenible y con más calidad de vida”.

(Emerson Kapaz)

Para CAESB los ejes de la Responsabilidad Social son:

- Interno: programas y actividades vinculadas al bienestar del trabajador.
- Externo: programas y actividades vinculadas a la sociedad.



COPASA (Brasil) Companhia de Saneamento de Minas Gerais

Para COPASA la RSE significa establecer, promover y fortalecer acciones en virtud de los intereses de la Compañía.

Directrices:

- Asegurar que todas las acciones de Responsabilidad Social contribuyen al desarrollo sostenible
- Evaluar sistemáticamente las acciones y prácticas de responsabilidad social desarrolladas.
- Trabajar en colaboración con organismos públicos y entidades privadas

La Responsabilidad Social en COPASA es un compromiso que compone la planificación estratégica, pautando nuestro relacionamiento con los stakeholders, con ética, transparencia y respeto a los valores culturales. De ese modo, nos esforzamos para alcanzar el desarrollo sostenible de los negocios de la Compañía y de las comunidades, con el objetivo de tratar los impactos de nuestras actividades en la sociedad y en el medio ambiente.



EPM (Colombia)

Empresas Públicas de Medellín

EPM entiende la RSE inmersa y transversal a su modelo de negocio, con foco en la universalización y apalancamiento del desarrollo.

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.



EPMAPS (Ecuador)

Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

EPMAPS tiene por misión proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social y ambiental.

En este marco, la EPMAPS basa su modelo de gestión sostenible en políticas y estrategias de responsabilidad social alineadas a los principios del Pacto Global, la ISO 26,000, los Objetivos del Milenio, el respeto a los Derechos humanos y el Plan Nacional del Buen vivir. Los que orientan el desempeño institucional en las tres dimensiones: Social, Ambiental y Económica, bajo los parámetros e indicadores del Global Reporting Initiative.

- **Dimensión social:** relación con colaboradores, participación ciudadana, educación ambiental, erradicación del trabajo infantil, erradicación de la violencia de género e interculturalidad.
- **Dimensión ambiental:** conservación de las zonas de interés hídrico, disminución de la huella ecológica, descontaminación de ríos y recuperación de quebradas.
- **Dimensión económica:** autogeneración eléctrica, facturación, sistema de información gerencial, prestación de consultorías.

Desde esta perspectiva la EPMAPS, asume su liderazgo como una organización que influye y es influida positivamente por las expectativas de los procesos transformadores del Ecuador y la Región, con una visión técnica ambiental y humana.



SABESP (Brasil)

Companhia de Saneamento Básico do Estado de Sao Paulo S.A.

SABESP entiende la RSE desde el concepto de universalización: como política que proporciona la mejoría de las condiciones sanitarias y de la calidad del medio ambiente, para el desarrollo social y económico de la población en la búsqueda de la plena ciudadanía.

Directrices Empresariales

- Crecimiento con Sustentabilidad Económico-financiera;
- Sustentabilidad Socio ambiental: "Fortalecer el compromiso con el medio ambiente y sociedad y ser reconocida como un importante agente de Desarrollo Sostenible, considerando las expectativas y necesidades de la sociedad y de las comunidades donde actúa, contribuyendo para el crecimiento del negocio"
- Universalización y Calidad;
- Pro actividad en los Relacionamientos;
- Integración e Innovación;
- Capital Humano como Fuerza Competitiva.



SADM (México) Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey

Para SADM ser socialmente responsable significa ir delante de las obligaciones legales, estableciendo sistemas operativos y administrativos que impacten en otorgar servicios de calidad en un ambiente de mejora continua y responsabilidad social.

Pilares de la RSE:

- Ética empresarial
- Calidad de vida en la empresa
- Vinculación con la comunidad
- Preservación y cuidado del medio ambiente

El compromiso con la RSE está expresado en la Misión y Visión de la Empresa.



SEDAPAL (Perú)

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima

SEDAPAL entiende la RSE desde un eje económico, ambiental y social.

Para SEDAPAL la RSE es ir más allá de las obligaciones regulatorias, identificar e involucrarse con los diversos grupos de interés en los ámbitos de los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas, la relación con los consumidores y el desarrollo de la comunidad.

Busca comprender la responsabilidad social, integrarla a toda la organización, comunicarla con claridad y constancia a las diversas audiencias, rodearla de credibilidad y no cejar en su mejora a través de la revisión permanente.



OSE (Uruguay) Obras Sanitarias del Estado

La RSE para OSE está alineada a sus 8 Temas Estratégicos:

- Universalización de los Servicios e inclusión social
- Reducción del agua no contabilizada y eficiencia energética
- Calidad del agua y cuidado del medio ambiente
- Gestión de riesgos vinculados al cambio climático
- Investigación, desarrollo e innovación
- Gestión de prácticas de capital humano
- Sustentabilidad económico-financiera
- Desarrollo de nuevos negocios

OSE tiene por visión ser una empresa pública de excelencia, comprometida con la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, que procure el acceso universal y la satisfacción del usuario, de forma eficiente y sustentable, con responsabilidad social, ambiental y participación ciudadana.



4. LINEAMIENTOS COMUNES



En aspectos vinculados a la gobernabilidad, a las prácticas de recursos humanos, a las políticas ambientales, al trabajo con la comunidad, a la orientación al usuario/cliente y al trato con proveedores; se hallan lineamientos comunes de trabajo entre los operadores. Estos avances, representan un camino trazado en la gestión de la Responsabilidad Social.

Gobernabilidad:

- Desarrollo de Sistemas de Gestión Ética

Recursos Humanos:

- Capacitación, seguro médico, seguridad ocupacional e industrial, salud.
- Programas de desvinculación laboral o preparación para la jubilación.
- Programas de planificación financiera familiar.
- Programa de apoyo a la familia y al adolescente.
- Programas de voluntariado.

Medio Ambiente:

- Eficiencia energética. Utilización de energía renovable y alternativa.
- Identificación de la huella ecológica y de carbono.
- Minimizar el uso del papel, programas de reciclaje, gestión de desechos.
- Protección de cuencas.
- Educación ambiental y cuidado del agua; campañas de sensibilización.
- Gestión de lodos y gases producidos por la operación de la empresa.
- Conservación de fuentes de agua.
- Reutilización del agua.

Comunidad:

- Desarrollo de comunidades en donde impacta la operación.
- Creación de empleo; inclusión laboral de grupos vulnerables.
- Promoción de la cultura.

Usuarios/Clientes:

- Regularización e inclusión de la población de asentamientos, así como el desarrollo de sistemas de tarifas preferenciales para usuarios/clientes en situación de vulnerabilidad social.
- Acceso a servicios en zonas rurales.

Cadena de Valor:

- Incentivar las buenas prácticas de RSE en los proveedores.



5. PREGUNTAS PARA REFLEXIONAR



Tomando como marco conceptual el modelo de gestión de la RSE del Pacto Mundial se realizó una dinámica de trabajo organizando a los participantes en cuatro equipos liderados por las empresas con mayor experiencia en la materia. La premisa para esta instancia consistió en responder a nueve preguntas vinculadas a tres de los seis pasos propuestos en el modelo.

Comprometerse:

- ¿Hay suficiente experiencia en el Directorio respecto a las implicaciones de negocio y estrategias en temas de sostenibilidad?
- ¿El Directorio comprende acerca de los principios de gobierno corporativo, transparencia y comunicación?
- ¿Cuáles son las prácticas de las empresas líderes?

Evaluar:

- ¿Qué metodologías emplean para identificar los riesgos y las oportunidades?
- ¿Qué lecciones se pueden extraer?
- ¿Qué innovaciones se crean a partir de esto?

Comunicar:

- ¿Qué beneficios tiene comunicar la Responsabilidad Social?
- ¿Qué lecciones se pueden extraer y compartir del diálogo con los grupos de interés?
- ¿Es suficiente realizar un Informe de Sustentabilidad (o similar) para comunicar la propuesta de valor de la compañía?

6. PRINCIPALES HALLAZGOS



Los operadores reconocen los principales hallazgos del Taller, que se sistematizan como puntos a tener en cuenta para llevar adelante una Política de Responsabilidad Social exitosa.

- Necesidad de apoyo y liderazgo de la Dirección para llevar adelante una Política de RSE. Necesidad de un comportamiento ético y transparente en la toma de decisiones.
- La transferencia efectiva de información y oportunidades de mejora de un Directorio a otro son requisitos para la continuidad. Esto implica la madurez organizacional.
- La comunicación interna y externa, así como la educación, resultan herramientas de difusión y fortalecimiento de la RSE.
- RSE como forma de negocio debe estar contenida de forma transversal en la Planificación Estratégica y en el Modelo de Gestión Corporativa. Vínculo con la Gestión de Calidad y la Gestión de Riesgos.
- Necesidad de seguir una metodología (por ejemplo ISO 26000) para adecuar los proyectos, generar procesos e indicadores y gestionar por resultados.
- La medición de impactos y elaboración de balances sociales son necesarios para el seguimiento de la estrategia. Los Reportes de Sustentabilidad ayudan a visualizar y medir la RSE en todos los aspectos: medio ambiente, gobernanza, servicio, calidad del producto, etc.
- Importancia de que se sienta en el ADN de la empresa, en todos los funcionarios, como una forma de trabajar. Es importante la adhesión y credibilidad de los colaboradores. La RSE debería implantarse en la cultura organizacional.
- Importancia de dialogar permanentemente con los actores de interés y que los involucre en el diseño de los procesos.

- La RSE no se trata de proyectos o iniciativas aisladas del quehacer de las empresas; sino de acciones y comportamientos integrados a los planes de negocios, presupuestos, y procesos.
- RSE como responsabilidades voluntarias que los operadores asumen (más allá de lo que mandata la ley). Experiencias comunes: Código de Ética, Educación Social, Trabajo Voluntario, Política Medio Ambiental.
- La declaración del acceso al agua potable y al saneamiento como derechos humanos fundamentales, es en esencia un punto de partida para las acciones de responsabilidad social.
- Es posible y conveniente comenzar a trabajar en una estrategia de RSE aunque la empresa no logre los estándares de calidad deseables, porque:
 - * La Responsabilidad Social impulsará mejoras en el servicio.
 - * Hay que ser proactivos en el desarrollo de la RSE y estar preparados para las exigencias nacionales e internacionales.
 - * Los servicios de agua potable y saneamiento son fundamentales para la salud, la calidad de vida y el cuidado del medio ambiente.
- Importancia de considerar las tendencias sociales demográficas, la pobreza y el margen ecológico para así detectar oportunidades y desafíos de los operadores de agua y saneamiento.

Todos los operadores practican la RSE, aunque a ritmos diferentes debido a: el tipo de empresa, el tiempo de desarrollo del área específica que desarrolle la RSE, grado de sistematización de prácticas y procesos vinculados a la sustentabilidad, el nivel de desarrollo del Gobierno Corporativo de cada empresa y la existencia de un liderazgo comprometido.





7. ORGANIZACIONES PARTICIPANTES



Antigua y Barbuda

APUA (Antigua Public Utilities Authority)



Argentina

AYSA (Agua y Saneamiento Argentinos)

ABSA (Aguas Bonaerenses S.A.)

OSSE (Obras Sanitarias S.E.)

AGUAS DEL NORTE

ASSA (Aguas Santafecinas)

COFES (Consejo Federal de Servicios Sanitarios)



Brasil

SABESP

COPASA (S.A. de Obras y Servicios)

CASAL (Compañía de Saneamiento de Alagoas)

CAESB (Compañía de Saneamiento Ambiental del Distrito Federal)



Bolivia

Cooperativa SAGUAPAC



Chile

Aguas Andinas

FESAN (Federación Nacional de Cooperativas de Servicios Sanitarios de Chile)



Colombia

EMPOPASTO (Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento)

EPM (Empresas Públicas de Medellín)



Ecuador

EPMAPS



Grenada

CWWA (Caribbean Water and Wastewater Association)



Honduras

**Aguas de Puerto Cortés
Aguas de Choloma
Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable
y Saneamiento**



El Salvador

ANDA (Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados)



México

**SADM (Servicio de Agua y Drenaje de Monterrey)
SOSAPAMA (Sistema operador de agua potable
en Acatlan)**



Perú

**SEDAPAL (Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima)
EPS GRAU (Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento)**



Uruguay

OSE (Obras Sanitarias del Estado)

