



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



POLÍTICA DE
RESPONSABILIDAD **SOCIAL**



Gerencia de Comunicación
Responsabilidad Social

1952 1613 - 1617
rsocial@ose.com.uy

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD **SOCIAL**

La formulación de la **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (RS)** para OSE se descompone en cuatro partes: 1) una definición sobre la RS de OSE; 2) un conjunto de normas y orientaciones que en su conjunto forman el sistema de Gobierno Corporativo de la empresa; 3) una asignación de roles y responsabilidades y 4) un conjunto de lineamientos generales para la gestión efectiva de la RS. A continuación se presenta la definición de RS de OSE.

La Responsabilidad Social de OSE

1.1 Es una filosofía de gestión

OSE concibe la RS como una filosofía de gestión, es decir, una forma de decidir, actuar y relacionarse con sus partes interesadas y el medioambiente. Esta filosofía proporciona un marco que ayuda a discernir en cada decisión acerca de cómo actuar ética y responsablemente.

1.2 Esta filosofía se inspira en las definiciones y orientaciones de la Guía ISO 26.000

OSE adopta para sí la definición sobre RS propuesta en la Guía ISO 26.000 y el marco conceptual y metodológico para su gestión que son allí sugeridos.

Esa definición establece que la responsabilidad social consiste en que la organización se hace cargo de “los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: a) contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar





de la sociedad; b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y d) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”.

1.3 Esta filosofía está alineada con la naturaleza de OSE como empresa pública, con sus cometidos, su misión, su visión y sus valores corporativos

Por su naturaleza en tanto empresa pública, OSE tiene un conjunto de responsabilidades específicas hacia la sociedad. En particular, tiene que alinear sus políticas con las del Estado. Estas políticas aluden a lo que OSE HACE básicamente en relación a la comunidad (ejemplo: asegurar el acceso universal al agua o incluir personas de grupos vulnerables a su plantilla), pero no necesariamente a CÓMO LO HACE. La filosofía de la RS brinda orientaciones para identificar y ejercer las responsabilidades relacionadas con el CÓMO LO HACE de acuerdo a determinados grupos de interés.

Además, esta filosofía es consistente con la definición de MISIÓN que adoptó OSE. Aporta un marco dentro del cual interpretarla y llevarla a la práctica. Dicho de otro modo, la adopción de la filosofía de RS garantiza el compromiso

de las autoridades y funcionarios de la empresa con la consecución de la misión que ella se ha auto-atribuido.

“Contribuir a la protección de la salud y a la mejora de la calidad de vida de la sociedad brindando servicios públicos de agua potable a nivel nacional, y de saneamiento por redes colectivas en el Interior, de forma eficiente, con una gestión sostenible, cuidando el medio ambiente”.

Por otra parte, la VISIÓN de la empresa adopta ésta filosofía. En ella se establece claramente que la RS forma parte de cómo OSE quiere cumplir con sus objetivos.

“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”.

También, los VALORES CORPORATIVOS de OSE están alineados con la filosofía de RS y con los principios de la RS propuestos en la ISO 26.000.

*Transparencia y ética en la gestión
Orientación al usuario
Eficiencia con equidad*





Calidad, innovación y mejora continua

Solidaridad social

Administración Responsable

Desarrollo del Capital Humano

Compromiso

1.4 Esta filosofía se expresa mediante un conjunto de responsabilidades que OSE se compromete a cumplir dentro de sus posibilidades

Lejos de ser una definición abstracta, el concepto de RS adoptado por OSE es sumamente concreto y se materializa en un conjunto de responsabilidades específicas, que se ejercen mediante actividades concretas y susceptibles de monitoreo y evaluación.

Las responsabilidades fueron organizadas siguiendo la clasificación de MATERIAS FUNDAMENTALES propuesta en la ISO 26.000. Las Materias Fundamentales son conceptos operativos y se dividen en 7:

1. El Gobierno Corporativo
2. Las Prácticas Laborales
3. Los Consumidores
4. Las Prácticas Justas de Operación
5. La Participación activa y el Desarrollo de la Comunidad
6. El Medioambiente
7. Los Derechos Humanos.

2. Normas y orientaciones para el comportamiento responsable

La política de RS de OSE se apoya y sostiene en un conjunto de normas y códigos, los que en su conjunto forman el Sistema de Gobierno Corporativo de la empresa. Este sistema está formado por los siguientes elementos: 1) los documentos fundacionales de la empresa (Artículo 47 de la Constitución, Ley N° 18610 sobre Política Nacional de Aguas, Ley Orgánica de OSE N° 11907); 2) los reglamentos que rigen a las autoridades (Reglamento Interno de Directorio y Reglamento Interno de Personal); 3) las normas generales de las empresas del Estado que establecen potestades y límites (TOCAF y TOFUP); 4) un Código de Buen Gobierno y 5) un Sistema de Gestión Ética que incluye un Código de Ética. Este conjunto de normas y códigos es suficiente y el adecuado para la política de RS.

3. Asignación de roles y responsabilidades

La política de RS asigna los siguientes roles y responsabilidades:

El **Directorio** será el responsable de liderar el proceso de incorporación de la RS en la empresa.

la Gerencia General y las Sub-gerencias generales serán los responsables de liderar la implementación de la política de RS de OSE y de lograr la efectiva incorporación





de esta filosofía en la gestión y planificación estratégica de la empresa. En particular, serán los responsables de liderar el proceso de cambio cultural que requiere dicha incorporación.

Las Gerencias serán las encargadas de liderar la incorporación de la RS en sus respectivas áreas, mediante: a) la inclusión de objetivos de RS en la planificación operativa de las mismas y la gestión de las acciones orientadas a su logro; b) el alineamiento del personal a su cargo con la política de RS de OSE y c) el trabajo coordinado con otras áreas para llevar adelante las actividades de RS que las involucren en forma transversal.

Equipo de RS tendrá, entre otros, los siguientes roles: a) actuar como asesor de la Alta Dirección en todo lo relacionado con la RS de OSE; b) brindar soporte teórico y metodológico sobre aspectos específicos de la RS a los distintos actores internos, así como el diseño y puesta en marcha de nuevas acciones de RS que quieran llevar adelante las distintas áreas; c) liderar las actividades de comunicación y promoción interna y externa de la RS; d) liderar la elaboración de herramientas de uso general, como es el caso del sistema de autoevaluación o los reportes sociales; e) monitorear el estado de situación y los avances en materia de RS y f) diseñar y gestionar los proyectos de RS hacia la Comunidad que no estén radicados en ningún sector de la empresa.

4. Lineamientos para la gestión efectiva de la RS

A los efectos asegurar la incorporación efectiva de la RS a la gestión de la empresa, se adoptan los siguientes lineamientos:

4.1 Documentar políticas y elaborar protocolos

La incorporación de la RS depende en buena medida de la existencia de políticas sobre aspectos específicos, las que por lo general se expresan mediante normas, resoluciones, orientaciones o protocolos debidamente documentados y comunicados. Su documentación permitirá materializar la filosofía de RS adoptada por OSE en los procesos de toma de decisiones, la asignación de responsabilidades, el desempeño de roles y el alineamiento de todos los actores internos.

4.2 Evaluar la gestión de la RS

Es necesario evaluar en forma permanente el estado de situación en materia del cumplimiento de las responsabilidades que conforman la RS de OSE. Para ello se diseñó un instrumento, que debe ser aplicado anualmente.





4.3 Incorporar la RS a la planificación

La RS no es algo que se anexa a la actividad productiva y comercial y que opera en paralelo a ésta. De ahí la necesidad de alinear el concepto y las acciones de RS con la estrategia de la empresa. La forma más adecuada de hacerlo consiste en incorporar objetivos de RS en la planificación estratégica y otros planes de las distintas áreas de la empresa.

4.4 Promover la RS al interior de la empresa

Se entiende necesario elaborar un plan de trabajo orientado a difundir internamente el concepto de RS, a los efectos de que todo el personal de la empresa conozca sus orientaciones en materia de RS, abra su mente a este enfoque de gestión y comience a incorporarlo a su práctica. Además, la promoción interna debe tener como objetivo generar credibilidad en los funcionarios y funcionarias con respecto a las intenciones de la empresa en esta temática.

4.5 Evaluar impactos

La RS es una filosofía de gestión que se propone generar reciprocidades con las partes interesadas de la empresa. Esas reciprocidades se obtendrán si las prácticas de RS generan impactos positivos y visibles para ellos. De ahí la necesidad de identificar y evaluar esos impactos. Para

ello se propone: a) elaborar indicadores de impacto y resultados de las prácticas de RS para ser utilizados en la planificación, particularmente, indicadores que sirvan como insumos de la autoevaluación y b) incluir, en el diseño de proyectos de RS, una definición precisa de las metas y objetivos que se pretende alcanzar y establecer los mecanismos mediante los cuales se hará el monitoreo durante la implementación y la evaluación, una vez que ésta haya finalizado.

4.6 Determinar las fronteras entre RS y otras formas de acción social

Una de las materias de aplicación de la RS en la que existe más confusión es la que refiere a la relación con la Comunidad. En general, existen puntos de solapamiento con otras formas de acción social de la empresa: la filantropía, el marketing social corporativo, el voluntariado corporativo, etc. A los efectos de minimizar esta confusión se: 1) definirá con precisión qué es la RS, tomando como base las orientaciones propuestas en la ISO 26.000; 2) establecerá criterios operativos que sirvan para clasificar correctamente los casos en que no está claro si una determinada acción corresponde a RS o a alguna otra forma de acción social; 3) elaborará un protocolo que incluya las definiciones conceptuales, los criterios mencionados en el ítem anterior, la asignación de





responsables para cada caso, el sector en cuyo presupuesto deben imputarse los gastos correspondientes y otros aspectos que se entienda relevantes.

4.7 Alinear sus acciones de RS hacia la comunidad con las Políticas Públicas del Estado

En tanto empresa estatal, OSE debe diseñar e implementar acciones de RS hacia la comunidad que estén alineadas y contribuyan a potenciar las políticas públicas desarrolladas por el Estado, principalmente apoyando causas sociales relacionadas con la actividad, operación, cometidos y partes interesadas de OSE.

4.8 Trabajar en base a equipos multidisciplinarios

Dado que la aplicación de la RS requiere implementar cambios importantes y/o incorporar nuevas actividades, se sugiere trabajar mediante equipos multidisciplinarios. Este es el caso de la elaboración de códigos y protocolos o el diseño de proyectos específicos de mejora en temas ambientales, de relacionamiento con la comunidad o con otras partes interesadas.

4.9 Participar en organizaciones y actividades que promueven la RS en Uruguay y a nivel internacional

Actualmente OSE participa (con diferentes grados de involucramiento) en: 1) el Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas; 2) DERES; 3) Red de Empresas Públicas; 4) el IRSE elaborado por la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE) y 5) en el GWOPA y en el WOPLAC. La participación en este tipo de organizaciones y actividades es importante porque permite, entre otras cosas: 1) practicar el benchmarking, al facilitar el acceso a las experiencias de otras empresas; 2) acceder a conferencias y actividades de capacitación sobre diversos tópicos de la RS; 3) conocer y/o utilizar instrumentos de gestión de la RS promovidos o gestionados por ellas. De ahí la importancia de mantener la participación en estas organizaciones y potenciar el uso de todo lo que tienen para aportar a OSE.





4.10 Enfocar la comunicación de la RS como rendición de cuentas pública

La comunicación externa de la RS debe concebirse como una forma de rendición de cuentas pública y no como una herramienta de marketing de reputación corporativa. Por lo tanto, debe ser veraz y transparente. Se entiende necesario contar con un protocolo que guíe la elaboración e implementación de esas acciones y una política basada en las siguientes orientaciones: 1) focalizar cada información en las partes interesadas involucradas; 2) comunicar lo relevante, es decir, informar a cada parte interesada sobre las prácticas de OSE que le son significativas y 3) involucrar a cada actor interno para que tenga la iniciativa y proponga los contenidos de la comunicación dirigida hacia las partes interesadas con las que interactúa.

POLÍTICA DE
RESPONSABILIDAD **SOCIAL**



Gerencia de Comunicación
Responsabilidad Social

1952 1613 - 1617
rsocial@ose.com.uy