RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CORAASAN 2018

INDICE:

1.0 *INTRODUCCIÓN……..……..……...…..……..……..3*

2.0 *DIMENSIONES INTERNA Y EXTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL..…..…..……..…4*

3.0 *PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CORAASAN.…..……..……4*

4.0 *ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CORAASAN.…..……..……....5*

- **4.1** *Gestión De Recursos Humanos……..……5*
- **4.2** *Salud, Seguridad E Higiene……9*
- **4.3** *Gestión Ambiental Y De Los Recursos Naturales..……..……10*
- **4.4** *Clientes……...…..……..……..12*
- **4.5** *Gestión Social……...……..……..……13*

5.0 *POLITICA REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL……...……...……14*

6.0 *CONCLUSIÓN……...……....……...……15*

7.0 *REVISION……...……..……...……..16*

1.0
INTRODUCCIÓN

Los problemas que afectan a las sociedades, en el ámbito medioambiental, social y ético han originado que las organizaciones busquen alternativas de solución, brindando apoyo y adquiriendo mayores responsabilidades para ir combatiendo las diversas necesidades de la población. Fruto de este planteamiento, surge el concepto de Responsabilidad Social.

La Responsabilidad Social también conocida como Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial, es un término muy dinámico y varía según la concepción bajo la cual la organización dirige sus actividades. De acuerdo a la definición expuesta por la Comisión de las Comunidades Europeas en el Libro Verde (2001), la Responsabilidad Social Empresarial, se entiende, de forma mayoritaria como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores, yendo más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones jurídicas, del que no quedan exentas.

En la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), entendemos la importancia que tiene la aplicación de prácticas socialmente responsables dentro de nuestra gestión administrativa, por esta razón hemos asumido el Compromiso Social de apoyar a las comunidades y nuestros principales colaboradores, a través de programas y actividades que contribuyan a lograr una mejor sociedad.

2.0

DIMENSIONES INTERNA Y EXTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Según describe la Comisión de las Comunidades Europeas en el Libro Verde (2001), la Responsabilidad Social Empresarial está inclinada hacia dos vertientes, la dimensión interna y externa.

En su dimensión interna, las prácticas empresariales responsables en lo social, repercuten en la gestión de recursos humanos, en la salud, seguridad e higiene en el lugar de trabajo, en la adaptación al cambio y en la gestión del impacto ambiental y de los recursos ambientales.

En su dimensión externa, la Responsabilidad Social Empresarial se extiende hasta las comunidades locales e incluye un amplio abanico de interlocutores, tales como: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG, defensores de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente.

3.0

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CORAASAN

Siendo CORAASAN una empresa pública que ofrece servicios de gran impacto para la sociedad, como lo es el suministro de agua potable y recolección de las aguas residuales, para nosotros es de suma importancia que nuestros procesos estén arraigados en un compromiso con la preservación del medio ambiente, el desarrollo continuo de sus empleados y colaboración con nuestra comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial es una elección que hemos desarrollado de forma voluntaria, asumiéndola como una cultura de trabajo que está presente en nuestros valores y en nuestra visión, para garantizar el crecimiento sostenible de nuestra Institución y del país.

Es por esto, que estamos comprometidos con el desarrollo de un entorno laboral seguro, saludable y de formación profesional para nuestros empleados, implementando formas de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y proveer cambios positivos en nuestra sociedad.

Nuestra Responsabilidad Social Empresarial, se sustenta en políticas y acciones estratégicas que permiten canalizar los esfuerzos en iniciativas que abarcan las áreas de interés del sector, divididas en las siguientes:

- **Gestión de Recursos Humanos.**
- **Salud, Seguridad e Higiene.**
- **Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales.**
- **Clientes.**
- **Gestión Social.**

4.0

4.1 ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CORAASAN

Gestión de Recursos Humanos

Tomando en cuenta que la gestión de los recursos humanos es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las empresas actualmente, el atraer a trabajadores cualificados y conseguir que permanezcan a su servicio, CORAASAN le ofrece las siguientes oportunidades de crecimiento:

- **Becas de estudio.**
- **Ascensos.**
- **Programa de alfabetización.**
- **Capacitación y adiestramiento.**
- **Oportunidades de trabajo a personas discapacitadas.**
- **Facilidades de préstamos.**
- **Ayuda a hijos de empleados.**

ENTREGA EMPLEADOS DEL MES PERTENECIENTES A SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 2017

ENTREGA DE UNIFORMES 2017

- Del 2011 al 2017 la empresa invirtió RD$8,493,370.49 en becas y estudios de los empleados.

- **Cantidad becas otorgadas a empleados por año:**
  - **2011: 12 becas de grado y 9 de post grado.**
  - **2012: 7 becas de grado y 2 de post grado.**
  - **2013-2014: 11 becas de grado y 1 de post grado.**
  - **2015: 18 becas de grado y 85 de post grado.**
  - **2016: 20 becas de grado y 33 de post grado.**
  - **2017: 31 becas de grado y 4 de post grado.**

- Del 2011 al 2017 la empresa invirtió en becas de estudios para hijos de empleados un monto de RD$6,596,722.87.

- Del año 2011 al 2017 la empresa invirtió en capacitación y adiestramiento a empleados RD$5,715,881.46

- **Pasantías a estudiantes,**
  - **2011: Se otorgaron 12 pasantías a estudiantes.**
  - **2012: Se otorgaron 53 pasantías a estudiantes.**
  - **2013-2014: Se otorgaron 73 pasantías a estudiantes.**
  - **2015: Se otorgaron 77 pasantías a estudiantes.**
  - **2016: Se otorgaron 54 pasantías a estudiantes.**
  - **2017: Se otorgaron 35 pasantías a estudiantes**

- En el período 2013-2014, fueron alfabetizados 70 empleados, en apoyo al programa de alfabetización Quisqueya Aprende Contigo.

- Contratación de treinta y dos (32) personas con discapacidad en el período 2011 – 2017, ubicadas actualmente en diferentes áreas de la Institución.

- Durante el período 2011 – 2017, la Institución apoyó al siguiente número de empleados, mediante aportes por nacimiento de hijos, matrimonio y muerte de familiares directos:

2011:
Nacimiento: 34 empleados, por un monto de RD$132,600.00
Matrimonio: 11 empleados, por un monto de RD$71,500.00
Muerte: 42 empleados, por un monto de RD$570,700.00

2012:
Nacimiento: 41 empleados, por un monto de RD$177,080.00
Matrimonio: 18 empleados, por un monto de RD$ 124,800.00
Muerte: 45 empleados, por un monto de RD$ 632,189.50

2013 - 2014:
Nacimiento: 34 empleados, por un monto de RD$156,975.00
Matrimonio: 15 empleados, por un monto de RD$112,125.00
Muerte: 42 empleados, por un monto de RD$722,832.00

2015:
Nacimiento: 76 empleados, por un monto de RD$331,890.00
Matrimonio: 54 empleados, por un monto de RD$426,075.00
Muerte: 63 empleados, por un monto de RD$915,687.50

2016:
Nacimiento: 86 empleados, por un monto de RD$363,285.00
Matrimonio: 54 empleados, por un monto de RD$340,860.00
Muerte: 84 empleados, por un monto de RD$1,231,132.50

2017:
Nacimiento: 59 empleados, por un monto de RD$235,911.00
Matrimonio: 31 empleados, por un monto de RD$248,836.75
Muerte: 59 empleados, por un monto de RD$814,176.82

MAÑANA DIVERTIDA PARA NIÑOS 2017

4.2 Salud, Seguridad e Higiene

Las empresas, los gobiernos y organizaciones profesionales están buscando cada vez con mayor intensidad modos complementarios de promover la salud y la seguridad, en el trabajo, CORAASAN sumándose a este esfuerzo, desarrolla las siguientes acciones:

- Medidas de seguridad como, extintores, equipos de protección para trabajos de alto riesgo, botiquines ubicados en lugares estratégicos, exámenes médicos para empleados activos.
- Creación de la División Protección Integral.
- Beneficios en materia de salud como, seguros médicos, consultorio médico dentro de las instalaciones, ayuda económica a empleados en caso de enfermedad, servicios de ambulancia, servicio dental y realización de jornadas médicas.

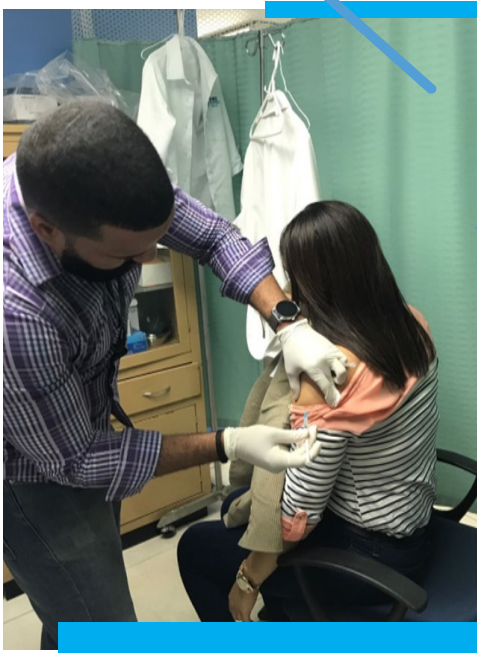
CONGRESO PROTECCION INTEGRAL 2017

4.2.1 Resultados en Salud, Seguridad e Higiene

- **Jornadas de Salud 2013**
  - 1ra. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 371 empleados.
  - 2da. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 88 empleados.
  - 3ra. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 68 empleados.
  - Jornada Prevención y Promoción de SENASA. Asistencia: 45 empleados.

- **Jornadas de Salud 2014**
  - Charla Chikungunya. Asistencia: 94 empleados
  - Charla Hipertensión arterial. Asistencia: 159 empleados
  - 1ra. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 155 empleados.
  - Jornada Cardiovascular. Asistencia de 286 empleados.
  - 2da. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 106 empleados.
  - Charla de cáncer de mama y cervicouterino. Asistencia: 86 empleados planta Nibaje.
  - Jornada de salud de la mujer. Asistencia: 86 empleados Rafey.

- **Jornadas de Salud 2016 - 2017**
  - Prueba Tipo PSA, Asistencia: 49 empleados.
  - Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 652 empleados.



- Colocación de 51 botiquines distribuidos en distintas edificaciones de la Institución a la fecha.

- Disponibilidad de Servicio de ambulancia y de un Punto Médico Familiar y Dental para Atención Primaria a Empleados. Registrándose 2,027 consultas en el 2012; 2,631 en el 2013 y 994 hasta abril de 2014.

- Entrega de medicamentos a empleados a través de la Fundación Divino Niño, valorado en RD$1,000,000.00.

4.3 *Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales*

Las ventajas que aportan a la organización la reducción de gastos energéticos y la eliminación de residuos, así como las oportunidades de crecimiento que conlleva la mejora de los resultados ecológicos, nos ha impulsado a comprometernos a realizar un conjunto de actividades con el objetivo de beneficiar el medio ambiente como son:

- **Campañas de Limpieza.**
- **Siembra de Árboles.**
- **Talleres y Seminarios sobre protección del Medio Ambiente.**
- **Promotor de la Iniciativa del Plan de Cuencas-Santiago 2030.**
- **Creación del Departamento de Cuencas, Arroyos y Cañadas.**
- **Realización de campañas publicitarias para la preservación del medio ambiente, por medio de vallas, campañas televisivas y radiales y brochures.**
- **Proyecto para la creación de un vivero ornamental y forestal.**

4.3.1 *Resultados en la Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales*

- Campaña de reforestación, realizada en el 2014, sembrando alrededor de 1,500 árboles en diferentes zonas de Santiago. Entre los años 2015 - 2017 se realizaron 12 campañas de reforestación, sembrando 19,286 árboles en total.

- Aporte mensual de RD$250,000 al programa Pago por Servicios Ambientales (PSA) para la conservación de la cuenca del Río Yaque del Norte.

- Patrocinio de 15 programas de radio y televisión para promover la preservación del Río Yaque del Norte, durante el torneo de baloncesto superior de Santiago 2014, mediante acuerdo con la Asociación de Baloncesto de Santiago de los Caballeros (ABASACA).

- Entre los años 2012 y 2017 se recibieron 880 visitas de escuelas, colegios y universidades, con el objetivo de sensibilizar sobre el uso racional del agua.

CAMPAÑA DE REFORESTACION POR DIA DEL YAQUE 2017

PUESTA EN CIRCULACION LIBRO ¨SALVEMOS EL YAQUE¨ 2017

- Entre los años 2015 – 2017 se realizaron 7 visitas a escuelas del personal de CORAASAN.

- Hasta el año 2017 se juramentaron 24,525 estudiantes como Guardianes del Agua, de los cuales 11,424 estudiantes tienen carnet de identificación, para ser portavoces del uso racional y conservación del recurso agua.

ESTUDIANTES SIEMBRAN ARBOLES 2017

JORNADA DE REFORESTACION 2017

4.4 Clientes

Con relación a los clientes y consumidores, es importante para las empresas socialmente responsables, ofrecerles productos y servicios de manera eficaz, ética y ecológica. Así mismo es importante establecer relaciones duraderas con sus clientes, centrando toda su organización en la comprensión de lo que estos desean y ofreciéndoles una calidad, seguridad, fiabilidad y servicios superiores a sus expectativas.

Tomando en cuenta la importancia que tienen los clientes y usuarios en el servicio que ofrece nuestra Institución a la sociedad, contamos con un estándar de calidad para regular la producción, así como también mecanismos para evitar que nuestras operaciones afecten el entorno como:

- **Aplicación de Normas sobre Control de Descarga de Aguas Residuales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).**
- **Aplicación de las Normas Dominicana de Calidad (NORDOM).**
- **Control absoluto de procesos de potabilización y tratamiento del agua.**
- **Seguridad en manejo de sustancias químicas.**
- **Automatización de parámetros de control de calidad y Señalización en proyectos.**
- **Subsidios focalizados a usuarios de bajos recursos y entidades sin fines de lucro.**

RIFAS PARA CLIENTES POR MOTIVOS DE FIESTAS NAVIDEÑAS Y MADRES

4.4.1 Resultados en los Clientes

- Facilidades de pagos a través de operativos comerciales CORAASAN Pa' la Calle con descuentos por Clase Social y Tipo de Usuario.

Clase Alta:

o Usuarios Domésticos: cobro de un 50% a 85% según monto adeudado.
o Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado.

Clase Media:

o Usuarios Domésticos: cobro de un 25% a 70% según monto adeudado.
o Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado.

Clase Baja:

o Usuarios Domésticos: cobro de un 15% a 50% según monto adeudado.
o Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado.

En resultado a lo antes mencionado y la realización de los operativos, en el período 2015-2017 se beneficiaron 32,533 clientes.

4.5 Gestión Social

Basados en este aspecto, la Responsabilidad Social Empresarial abarca la integración de la organización con su entorno local y su contribución con el desarrollo de las comunidades en las que se insertan. Teniendo como referencia que las Instituciones interactúan constantemente con el medio físico en el cual están ubicadas.

CORAASAN realiza un conjunto de actividades en beneficio de la sociedad y con el objetivo de estrechar la distancia que pueda existir entre la Institución y su medio, las cuales se detallan a continuación:

- **Experiencia laboral a estudiantes a través de pasantías.**
- **Apoyo económico a obras benéficas.**
- **Patrocinio de actividades.**
- **Creación del Departamento Gestión Comunitaria.**
- **División Agua Pal Pueblo.**
- **Plan de Alianza y Gestión Comunitaria.**

4.5.1 Resultados en la Gestión Social

- Realización de Charlas y encuentros con organizaciones comunitarias y educativas, sobre concientización y uso racional del agua. En el 2013, CORAASAN impartió 4,368 charlas a estudiantes universitarios y 10,600 a otros centros educativos. Durante el 2014, se impartieron charlas a 188 estudiantes universitarios y a 7 organizaciones comunitarias. En el periodo 2012-2014 se dieron charlas a 23,522 guardianes del agua y 720 escuelas y colegios. Durante el periodo 2015-2017 se impartieron 39 charlas a estudiantes universitarios y 158 en centros educativos, y hubieron encuentros comunitarios y educativos en los que asistieron 17,413 personas.

5.0

POLÍTICA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La Gerencia de Planificación y Desarrollo, a través de su Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, tiene la responsabilidad de realizar revisiones y actualizaciones anuales de este manual en colaboración de todas las áreas involucradas.

Este manual debe ser colocado en la Página Web de la Institución a más tardar el 31 de enero de cada año, con todas las informaciones actualizadas al año que le preside, con el objetivo de que se utilice como un documento consultivo tanto para la institución como todos sus grupos de interés.

Las informaciones aquí contenidas con acumulativas partiendo del año 2011, actualizadas anualmente.

6.0

CONCLUSIÓN

El objetivo de establecer nuestra Responsabilidad Social Empresarial es contribuir al desarrollo sostenible. Dentro de los beneficios que hemos obtenido con la implementación de estrategias socialmente responsable, mencionamos los siguientes:

- **Atraemos y retenemos a trabajadores o miembros de la Institución y clientes.**
- **Mantenemos la motivación, compromiso y productividad de los empleados.**
- **Hemos fortalecido nuestras relaciones con Instituciones relacionadas, gobierno, medios de comunicación, proveedores, clientes y la comunidad, a través de las organizaciones comunitarias.**

Por medio de estos esfuerzos, continuaremos encaminados hacia el logro de nuestros objetivos de Responsabilidad Social Empresarial y nos enfocaremos en introducir nuevas iniciativas con el propósito de fortalecer las comunidades. En adición a esto seguiremos contribuyendo con el rendimiento de la Institución tomando en cuenta su relación con la sociedad en que operamos y su impacto sobre el medio ambiente, pues entendemos que son parte fundamental de la medición del rendimiento global y nuestra capacidad para seguir funcionando con eficacia. Con esto apoyamos los programas en todo el mundo de garantizar los ecosistemas sanos, la equidad social y la buena gobernanza de la organización.

7.0

REVISIONES

	Nombre /Cargo
Elaborado por	• Lucy Tejeda/ Gerente Planificación y Desarrollo • Elaine Aybar / Enc. Depto. Form. Mon. y Eval de P.P.P
Colaborador	• Edith Mariel Castellanos/ Analista Depto. Form. Mon. y Eval de P.P.P • Wilma Valdez/ Analista Depto. Desarrollo Institucional
Aprobado por	• Ing. Silvio Durán/ Director General

www.coraasan.gob.do
contacto@coraasan.gob.do

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
CORAASAN
SANTIAGO, R. D.