

# Responsabilidad social en la municipalidad de Miraflores

## *Social responsibility in the municipality of Miraflores*

Paola L. Jáuregui Ramírez ✉

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Recibido: 03-12-2018

Revisado: 20-03-2019

Aceptado: 15-05-2019

Publicado: 25 - 05 - 2019

### RESUMEN

Ante nuevas concepciones de ciudades sostenibles, se han generado conceptos que implican el desarrollo completo, integrado y holístico que solo puede realizarse por medio de una integración con diversos elementos y esferas. Uno muy importante, en la actualidad, es la responsabilidad social, es decir, la consciencia del otro desde un plano ético y su respectiva aplicación práctica en el plano económico, social y cultural.

En el presente trabajo, analizaremos estos estándares en una municipalidad: Miraflores. Por medio de un estudio de los servicios que brinda y la manera como lo hace, nos acercaremos a comprender si se desarrolla un espacio sostenible y que respeta e integra al otro.

**Palabras clave:** ciudad sostenible, responsabilidad social, bioética.

### ABSTRACT

For the new conceptions of sustainable cities, concepts have been generated that imply the complete, integrated and holistic development that can only be achieved through an integration with diverse elements and spheres.

One very important is the social responsibility, that is the consciousness of the other from an ethical level and its respective practical application in the economic, social and cultural space.

In the present work, we will analyze these standards in a municipality: Miraflores. Through a study of the services it provides and the way it does it, we will get closer to understanding if a sustainable space is developed and that it respects and integrates the other.

**Keywords:** sustainable city, social responsibility, bioethics.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el Perú ha tenido un gran avance en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial (RSE), ello en el marco del cumplimiento de los principios de la Agenda 2030 y sus objetivos de desarrollo sostenible.

Luego de un largo trabajo de sensibilización, en el Perú han surgido diversas instituciones preocupadas por el desarrollo de la responsabilidad social, así como empresas transnacionales que han mostrado interés en hacer empresa con integridad y bienestar.

Según el primer Portal de Responsabilidad Social del Perú, presentado en el mes de noviembre del 2015, se cuenta con 184 proyectos de RSE de 49 empresas. Asimismo, en el Perú existen más de 60 empresas que elaboran sus reportes de sostenibilidad y comunican su desempeño (Mayen, 2016).

Ello resulta importante para comprender la magnitud y saber cuánto más se tiene que trabajar.

A continuación, algunas empresas han elaborado proyectos de responsabilidad social en el Perú, como por ejemplo: Alicorp "Recuperar Alicorp", La Radio saludable, Alimenta el futuro; Banco de Crédito del Perú "Matemáticas para todos", "Obras por impuestos"; UNACEM: Aporta al acceso de los servicios básicos de agua y alcantarillado; Ferreyros: Promueve maquinaria para el desarrollo. Xstrata Copper: planta de lácteos - desarrollo del sector ganadero en Espinar; Telefónica del Perú: Aulas hospitalarias, inclusión digital.

El presente trabajo abordará el desarrollo de buenas prácticas y responsabilidad social que ha venido implementando la municipalidad de

Miraflores como eje de acción que involucra funcionarios y servidores de la municipalidad, empresas aliadas y la comuna mirafloresina.

En ese sentido, la municipalidad mirafloresina ha creado diversos programas en el ámbito social, ambiental y laboral como son Programa Mujer, Miraflores inclusiva y Accesible, Empeña Miraflores, entre otros.

## 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que realizan los agentes privados y públicos orientados a promover el desarrollo sostenible del país.

Este tipo de gestión busca satisfacer las necesidades actuales y a la vez permite que generaciones futuras también satisfagan sus propias necesidades.

Es decir, la responsabilidad social no es otra que los compromisos legales y éticos que asumen las instituciones en el entorno que la rodea.

Estas se reflejan en buenas prácticas que realizan las empresas para resarcir los daños que se puede ocasionar con las actividades empresariales.

Por ejemplo, como buenas prácticas, las empresas pueden bajar el consumo de agua, de luz, empaquetar con material reciclado y mejorar la comunicación interna con los empleados.

### 2.1. Antecedentes en el Perú

En los últimos 10 años han surgido en el país instituciones públicas y privadas que se suman a la práctica de la responsabilidad social.

Claro ejemplo de ello es que las empresas mineras o extractivas han llevado de la mano su actividad empresarial con la buena relación que tienen con la comunidad o zona de producción, reflejándose las buenas prácticas en los proyectos sociales que ejecutan a favor de la comunidad.

### **3. RESPONSABILIDAD SOCIAL AL INTERIOR DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES**

Muchas instituciones en la práctica de la responsabilidad social priorizan mucho los proyectos a favor de la sociedad, olvidándose muchas veces de la responsabilidad social al interior de las empresas.

Crear que los empleados son los activos más importantes es fundamental porque ellos son la estructura de la empresa y la municipalidad de Miraflores con esa visión ha implementado buenas prácticas para potenciar la relación entre sus trabajadores utilizando la responsabilidad social.

#### **3.1. Personal de serenazgo con discapacidad "los invencibles"**

La municipalidad de Miraflores como parte de la ejecución de su política de inclusión social, cuenta con serenos con discapacidad motriz que patrullan el distrito en sus sillas de ruedas.

Ellos forman parte del equipo de serenazgo de la municipalidad de Miraflores y anteriormente formaron parte del ejército peruano y de las fuerzas armadas del Perú, donde aprendieron estrategias para controlar el delito y prevenir la delincuencia en la ciudad.

Asimismo, para mejorar sus condiciones de inclusión laboral se firmó un convenio de cooperación mutua con la empresa Securitas Perú.

#### **3.2. Operadoras municipales con discapacidad visual**

La municipalidad de Miraflores ha incluido dentro de su personal a Carla, quien tiene ceguera y a María Consuelo que presenta visión disminuida. Ambas se desempeñan como teleoperadoras municipales.

Elas trabajan brindando información tanto a los trabajadores de la comuna como a la población en general sobre el distrito y los servicios municipales.

Son las responsables de mantener la comunicación fluida entre todas las áreas de gestión.

De otro lado, la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad OMAPED se encarga de brindar capacitación a todo el personal para concientizar sobre las medidas de inclusión que se deben aplicar para asegurar el buen clima laboral; asimismo, realiza talleres participativos en donde el personal se pone en lugar de sus compañeros con discapacidad, de esta forma se busca que todos entiendan que no existe impedimento para trabajar de forma efectiva y eficaz.

#### **3.3. Inclusión laboral de jóvenes con discapacidad**

Actualmente, la municipalidad de Miraflores fomenta la inclusión laboral de personas con discapacidad y para ello cuenta con dos jóvenes con discapacidad del Centro Ann Sullivan del Perú, quienes desarrollan sus capacidades en la subgerencia de obras privadas y en trámite documentario.

Asimismo, para potenciar su desempeño, cada uno tiene a su disposición un coach y al mismo tiempo reciben el acompañamiento del personal del Centro Ann Sullivan para optimizar el trabajo.

### 3.4. Programa de ecoeficiencia institucional

La municipalidad de Miraflores, a través de la Directiva N° 004-2011–GM/MM ha implementado medidas de ecoeficiencia a ser aplicadas por todo el personal que conforma la municipalidad con la finalidad de reducir el uso de recursos municipales para generar un ahorro en el gasto público a través de la implementación de medidas de buenas prácticas que promueven el uso eficiente, racional y óptimo del consumo de papel, agua, materiales conexos, energía eléctrica y combustible.

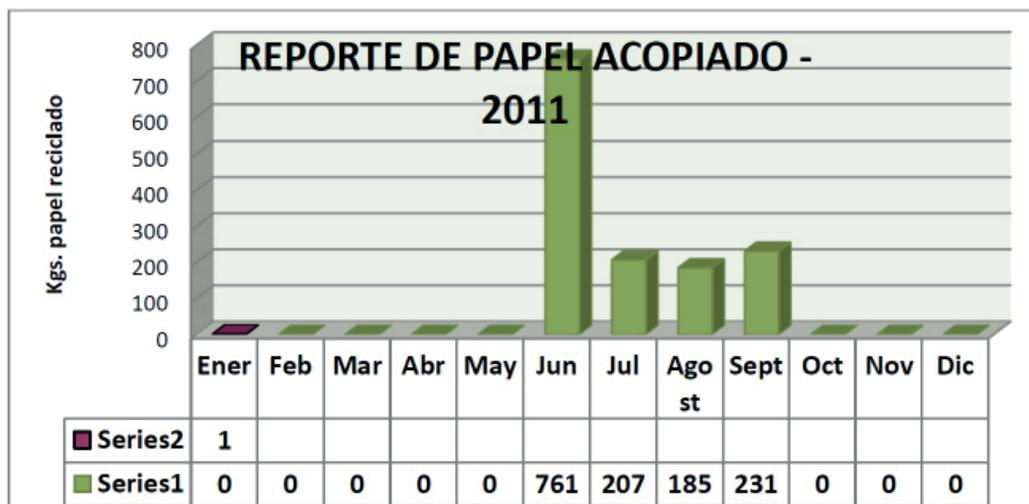
Como parte de las prácticas de responsabilidad social, la municipalidad

de Miraflores en su labor socialmente responsable con la sociedad civil firmó un convenio con la Fundación para el Desarrollo Solidario FUNDADES, con el fin de promover campañas de acopio de residuos de oficinas tales como papel, revistas, periódicos, cuadernos, etc. que serán entregadas como donación para fines benéficos a FUNDADES.

Asimismo, FUNDADES proporciona contenedores a la municipalidad para recolectar los residuos acopiados, favoreciendo así las medidas de ecoeficiencia implementadas.



**Figura 1.** Contenedores proporcionados por FUNDADES  
Fuente: Municipalidad de Miraflores



**Figura 2.** Reporte de Papel acopiado por FUNDADES  
Fuente: Municipalidad de Miraflores

### 3.5. Creación de brigadas de ecoeficiencia

Para la ejecución de las medidas de ecoeficiencia, la municipalidad de Miraflores mediante la Resolución de Alcaldía N° 786-2011-A/MM de fecha 23 de noviembre del 2011 conformó el Comité de Ecoeficiencia y se conformaron brigadas de ecoeficiencia, quienes son representantes de cada unidad orgánica de la municipalidad y tienen la

función de sensibilizar a sus compañeros de área sobre los impactos que generan desde su puesto laboral, además de difundir la directiva N° 001-2011-GM/MM, que contempla medidas de ecoeficiencia a fin de realizar una adecuada gestión de los recursos económicos y materiales, propiciando el ahorro, así como el uso racional de los recursos y su cumplimiento es de carácter obligatorio.

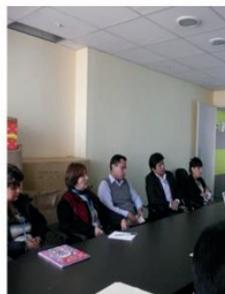
**I reunión de  
Inducción 04.07.2013**



**II reunión – SUNASS  
05.08.2013**



**III reunión SGDA  
09.09.2013**



**Figura 3.** Reunión de brigadistas de ecoeficiencia  
Fuente: Municipalidad de Miraflores

### 3.6. Responsabilidad social con el medio ambiente

A raíz del aumento del calentamiento global provocado por gases de efecto invernadero, destrucción de ecosistemas, deforestación y aumento de la población, algunas Instituciones han puesto en agenda esfuerzos para combatir este fenómeno.

No obstante, aún no existen políticas firmes medio ambientales incluidas dentro de los planes de acción de cada empresa.

Por su trabajo en beneficio del medio ambiente y su desempeño orientado a la responsabilidad social y la conservación ambiental, la municipalidad de Miraflores ha sido dos veces galardonada con el Premio Responsabilidad Ambiental que otorga la Asociación Ghiis Jáa a las empresas e instituciones que trabajan en favor del medioambiente.

### 3.7. Programa basura que no es basura

La municipalidad de Miraflores en el mes de junio del año 2011 creó el plan piloto de Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Inorgánicos (RSRSI) en la zona seis de Miraflores, el cual tuvo una duración de un año.

Durante ese tiempo se logró sensibilizar al 6% de la población del distrito, contar con la participación de más de 2 500 vecinos y recuperar aproximadamente 100 toneladas de material reciclable.

Ante la respuesta positiva de la comuna Miraflores, en junio de 2012 la Municipalidad amplió la cobertura del programa a todo el distrito.

El programa tiene por objetivo mejorar

la calidad de vida de toda la comunidad mirafloresina en base al fomento de una cultura de compromiso ambiental con una correcta disposición de los residuos sólidos, de modo que se reduce su impacto y se promueve el reciclaje.

Asimismo, a diferencia de otros programas de segregación, este no entrega bolsas a los vecinos para que depositen sus residuos, sino que se les solicita emplear sus bolsas comerciales, de papel, cajas, u otros depósitos.

Entre los resultados alcanzados por el programa se tienen:

- Hasta la actualidad se ha logrado recuperar 413 toneladas de residuos re- aprovechables.
- Bajo la Ley N°29419, Ley del Reciclador, que regula la actividad de los recicladores, se ha incorporado a 27 recicladores al programa desde el 2012.
- Mejora de la calidad de vida laboral y personal de los recicladores y sus familias.
- Hasta la fecha, se ha registrado más de 12 mil viviendas como participantes.
- Se han instalado ocho contenedores soterrados para residuos reciclables en la Av. Diez Canseco y Av. Larco.
- Realización de cuatro ferias de reciclaje en espacios públicos estratégicos del distrito, con las cuales se ha buscado mostrar a la comunidad mirafloresina la posibilidad de transformación de los residuos inorgánicos en nuevos productos.

### 3.8.Legislación en materia ambiental

Normas legales	Contenido
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanza N° 381-MM</li> <li>• Ordenanza N° 358-MM</li> <li>• Resolución de Gerencia Municipal N° 064-2009-MM</li> <li>• OM N° 20-96-MM</li> <li>• Directiva N° 04-2010-MM</li> <li>• Ordenanza N° 154-MM</li> <li>• Ordenanza N° 215-MM</li> <li>• Ordenanza N° 364-MM</li> <li>• Ordenanza N° 010-1993</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regula la actividad de los recicladores en el Distrito de Miraflores</li> <li>• Aprueba el Plan de Manejo de Residuos Sólidos de Miraflores.</li> <li>• Agua tratada para riego.</li> <li>• Descarga de Contaminantes.</li> <li>• Cuidado y Conservación de las especies forestales.</li> <li>• Areas verdes</li> <li>• Sanciones sobre ruido</li> <li>• Prevención y control de contaminación y vibraciones.</li> </ul>

**Figura 4.** Cuadro de normas legales y contenido en materia ambiental.  
Fuente: Elaboración propia.

### 4.RESPONSABILIDAD SOCIAL CON INCLUSIÓN SOCIAL

Cuando se menciona la inclusión social, es difícil no pensar en rampas obstaculizadas por vehículos, estacionamientos para personas con discapacidad que son usadas por personas que no lo son, parques sin accesos para personas con discapacidad y servicios públicos accesibles para todos.

Es por esta razón que la municipalidad de Miraflores a través de la Gerencia de Desarrollo Humano implementa acciones favorables a todos los ciudadanos con especial énfasis en los grupos vulnerables, brindándoles lo que necesitan para el desarrollo de sus capacidades y el ejercicio de su ciudadanía.

Entre las principales medidas implementadas por la municipalidad de Miraflores tenemos:

- Políticas públicas locales que aseguren la inclusión y accesibilidad para todos.
- Adecuación urbanística para lograr la accesibilidad en espacios públicos y privados de uso público.

- Buenas prácticas de gestión municipal en asociación con aliados estratégicos.
- Desarrollo de capacidades de operadores del servicio municipal.
- Participación ciudadana en la gestión municipal.
- Promoción del arte y recreación en la formación de una cultura integradora y saludable.

#### 4.1.Creación de la ordenanza 454

Con la finalidad de lograr a un cien por ciento accesibilidad para todos, la municipalidad de Miraflores creó la Ordenanza 454, cuya finalidad es obligar a los establecimientos de Miraflores a implementar acciones que permitan el pleno ejercicio de derechos de las personas con discapacidad.

FÍSICA	VIRTUAL	COGNITIVA	INCLUSIÓN
- Todas las edificaciones deberán contar con una ruta de evacuación accesible la cual podrá presentar señalización luminosa, acústica y táctil en el piso con cambio de textura	- Uso de formatos accesibles en internet implementados por diferentes organizaciones.	- Uso de señalética luminosa y acústica en cines, teatros y auditorios.	- Asesoría en buen trato a personas con discapacidad. - Cartas de menús en sistema Braille para restaurantes
- Rampas de ingreso al establecimiento con pendientes menores a 12%. - Pasamanos con borde de protección lateral que acompaña la rampa. - Rampas en todo el ancho de circulación de un pasillo con múltiples desniveles. - Espacios de circulación interiores a teatros sin peldaños o gradas en el recorrido. Escenarios de teatros y auditorios accesibles	- Uso de formatos audibles, videos con audio descripción, textos en Braille, audios, etc. en diversas organizaciones.	- Uso de señales sonoras y luces en los establecimientos donde laboren personas con discapacidad.	- Uso de intérprete de lengua de señas. d. Ajustes razonables para la contratación de las personas con discapacidad
- Toda rampa o escalera debe estar dotada de pasamanos. - Pasillo que permitan la movilización dentro de cafeterías y restaurantes para las personas en silla de ruedas	Uso de intérprete de lengua de señas para la atención al cliente en diversas organizaciones	- Uso de planos de ubicación.	- Medidas de inclusión en los planes de evacuación, f. Acceso de personas con discapacidad a eventos culturales, deportivos o de recreación.
- Reserva del espacio para la ubicación del estacionamiento para personas con discapacidad dentro de la playa de estacionamiento ubicada dentro de los locales comerciales	- Uso de audio descripción en servicios culturales para personas ciegas en diversas organizaciones		- Acceso de personas ciegas con su perro guía a establecimientos mirafloresinos.

**Figura 5.** Disposiciones de la Ordenanza 454.  
Fuente: Elaboración propia.

**4.2. Mapa de servicios inclusivos**

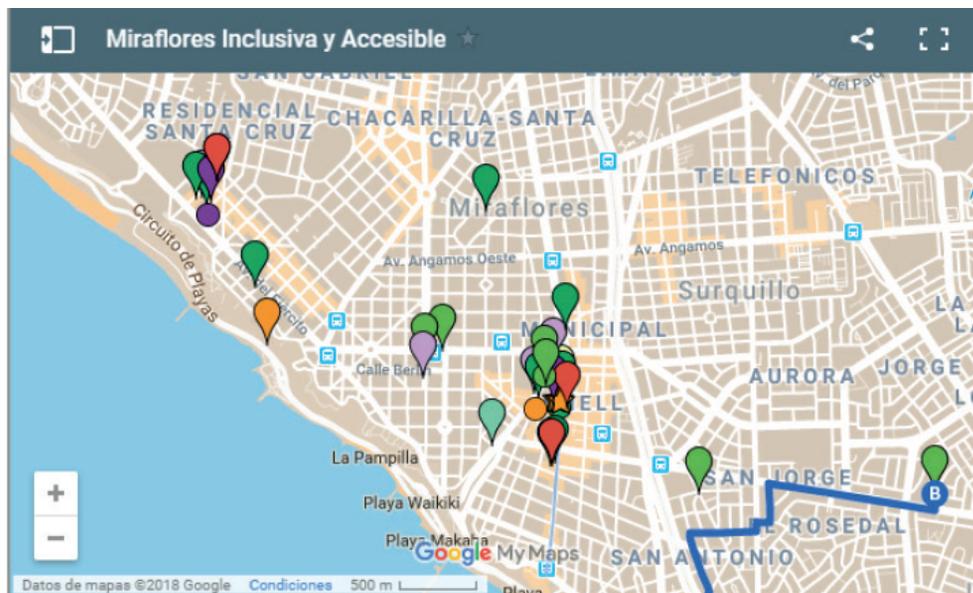
En el portal web de la municipalidad de Miraflores se exhibe el mapa de servicios para personas con discapacidad en donde podemos ubicar lugares de salas de réplicas como “Huaca Pucllana”, en donde guías especializados han sido entrenados para brindar un buen trato a personas con discapacidad.

Asimismo, tenemos la Banda Podotáctil de Puente Villena Rey, siendo el primer puente de la ciudad que cuenta con una banda podotáctil para el libre tránsito de las personas ciegas.

Otro de los lugares con servicios inclusivos es el cine inclusivo del auditorio Ricardo Palma, ya que gracias al audio descripción las personas ciegas pueden disfrutar de las películas con total autonomía.

De igual forma, se cuenta con la playa accesible La estrella.

Esta playa cuenta con baño accesible, estacionamiento para personas con discapacidad, gimnasio accesible, torre de vigilancia, mirador accesible, plataforma de descanso, rampas de acceso, salvavidas y serenos capacitados en la atención a las personas con discapacidad, señalética de ubicación, servicio de asistencia en la lectura de libros, y revistas en braille y rutas accesibles.



**Figura 6.** Mapa Inclusivo y Accesible  
Fuente: Municipalidad de Miraflores

## 5. CREACIÓN DE UNA REVISTA INCLUSIVA

Uno de los logros como parte de la política de inclusión ha sido la creación de una revista municipal para personas con discapacidad visual en sistema Braille, la misma en donde la municipalidad informa las noticias más importantes del distrito.

Este servicio fue posible a la adquisición de una impresora Braille, teniendo la primera presentación información sobre las acciones de inclusión y accesibilidad implementadas por la municipalidad de Miraflores.

## CONCLUSIONES

La municipalidad de Miraflores se ha convertido en una empresa que brinda calidad en sus servicios y además de ello se viene encaminando como una entidad socialmente responsable, implementando innovaciones en materia de ecoeficiencia institucional.

Así, se ofrece un trabajo digno a personas con discapacidad a las que además se les brinda una enseñanza y acompañamiento especializado con profesionales couch y otras herramientas de talento humano, buscando una mejora continua en su desempeño profesional.

Asimismo, es muy importante la labor que viene realizando la municipalidad de Miraflores con relación al cumplimiento de la normativa ambiental.

De este modo, produce menos residuos y reciclando más, siendo conscientes que la sociedad están demandando nuevas respuestas en torno al impacto negativo que se viene generando en el aire, el agua y la tierra.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Corresponsables (2015) "Diez Años de Responsabilidad Social en el Perú" Diario El Comercio (2017) "5 proyectos de RSE que vale la pena replicar" <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/rse/5-proyectos-rse-que-vale-pena-replicar-1002764>.

Diario Gestión (2016) "Miraflores lanza programa en bienestar del Medio Ambiente", <https://gestion.pe/tendencias/miraflores-lanza-programa-bienestar-medio-ambiente-147400>.

Diario Gestión (2017) "Entel y Miraflores inician campaña para reciclar celulares y accesorios usados" <https://gestion.pe/economia/empresas/entel-miraflores-inician-campana-reciclar-celulares-accesorios-usados-136739>.

Municipalidad de Miraflores (2016) "Medidas innovadoras que promueven la inclusión Social en el Perú"

Municipalidad de Miraflores "Accesibilidad e Inclusión" <https://www.miraflores.gob.pe/contenTempl1.php?idpadre=5788&idhijo=9662&idcontenido=9636>.