



## 1. Importancia del tema

La gobernanza de la organización es un sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos, incluye tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como informales que surgen en conexión con la cultura y los valores de la organización.

Se considera como una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones. Asimismo, es el factor más relevante para lograr que se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades, y al mismo tiempo para integrar la responsabilidad social dentro de la organización y en sus relaciones.

La gobernanza debe permitir supervisar y poner en práctica los principios de la responsabilidad social sobre: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.

Otro elemento clave para una gobernanza eficaz es el liderazgo; no sólo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que practiquen la responsabilidad social y para integrarla a través de la cultura de la organización. También la debida diligencia es un enfoque útil para abordar los asuntos de responsabilidad social en la empresa.

## 2. Definiciones

**Organización:** Entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables.

**Gobernanza de la organización:** Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos.

**Debida diligencia:** Proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la

organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos.

**Rendición de cuentas:** Condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y, más ampliamente, ante sus partes interesadas.

## 3. Guía de auto evaluación en temas críticos asociados al tema

En lo que respecta a gobernanza, la organización deberá tomar en cuenta las siguientes disposiciones:

### Asunto 1: Procesos y estructuras de la toma de decisiones

- ¿Se asegura la empresa de desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social?
- ¿Se cerciora de demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de sus líderes?
- ¿Vela por crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social?
- ¿Crea un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social?
- ¿Se asegura de usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos?
- ¿Promueve oportunidades justas para que los grupos minoritarios (incluyendo a las mujeres y los grupos raciales y étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización?
- ¿Se encuentran equilibradas las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidos los requerimientos inmediatos y los de las generaciones futuras?
- ¿Se han establecido procesos de comunicación en dos direcciones con las partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos?

## Guía Práctica

# 1



\*Basado en: ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social.



- ¿La empresa promueve la participación eficaz de todos los empleados en actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social?
- ¿Se encuentra equilibrado el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización?
- ¿Se mantienen los registros de la implementación de las decisiones para asegurar que se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados y actividades de la organización, sean positivos o negativos?
- ¿Se revisan y evalúan, periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización?
- ¿Se adaptan los procesos en función del resultado de las revisiones y se comunican los cambios a toda la organización?

#### 4. Buenas prácticas de integración

##### 4.1. Planificación de la integración del tema a la organización

La organización debe establecer e implementar procesos y estructuras para la toma de decisiones.

A partir de la elaboración de su plan estratégico la organización debe establecer el marco para incorporar el tema de gobernanza, mediante:

- Definición de la visión y el compromiso (llegar a un consenso sobre el objetivo general y la estrategia para lograrlo y comprometerse con el cambio).
- Asignación de los recursos necesarios (tiempo, personal, económicos, incentivos, etcétera).
- Definición del equipo de trabajo (responsabilidades del grupo de trabajo, funcionamiento, comunicación entre los involucrados).
- Análisis del estado actual y establecimiento de una brecha (verificar si existen prácticas ya establecidas o documentos existentes).
- Formulación de los objetivos (los cuales aportan expectativas realistas de logro a partir de los recursos de la empresa).
- Analizar posibles medidas (costo-beneficio, tiempo necesario para su aplicación).

##### 4.2. ¿Cómo llevar a cabo la integración?

El orden de prioridad de la implementación de las mejoras de gobernanza va a depender del tamaño de la empresa, los recursos financieros y humanos de los cuales dispone y las demandas específicas del mercado y los inversores.

La mejor vía para la integración del sistema es mediante la elaboración del código de gobierno corporativo, que debe considerar los siguientes aspectos:

- El marco eficaz para el gobierno corporativo
- El derecho de los accionistas
- El trato equitativo de los accionistas
- Las partes interesadas
- La divulgación de datos y transparencia
- Las responsabilidades del directorio

Una vez elaborado el código de gobierno corporativo:

- Debe ser presentado a la junta directiva quien es la responsable de su aprobación e implementación.
- Debe ser comunicado a toda la empresa y partes interesadas.

##### 4.3. Verificación

Con el propósito de verificar que los mecanismos definidos para la gobernanza de la organización se están aplicando, se pueden realizar:

- Auditorías financieras
- Reuniones periódicas de junta directiva
- Auditorías internas
- Evaluaciones de cumplimiento legal

##### 5. ¿Qué hacer en caso que el riesgo se presente?

Cuando se manifiesten riesgos asociados al tema de gobernanza, es aconsejable que la empresa inicie acciones correctivas y preventivas documentadas, las cuales demuestren su compromiso por solventar las desviaciones concretas y mejorar sus políticas y procedimientos. Además, deberá contarse con procesos para la resolución de controversias y reclamos, así como con mecanismos eficaces de comunicación, análisis y control.



### 1. Importancia del tema

Los derechos humanos forman parte de las características inherentes a las personas y deben ser respetados no solo por los organismos internacionales y gubernamentales, sino también por todo ente privado que tenga la capacidad de incidir positiva o negativamente sobre el bienestar de otros.

Se incluye en ellos una primera categoría que hace referencia a derechos civiles y políticos, mientras que la segunda es respectiva a derechos sociales, culturales y económicos. Estas categorías fueron separadas y descritas específicamente, de manera paralela, en dos pactos internacionales que forman parte de La Carta Internacional de Derechos Humanos y los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos, en donde se establecen herramientas, pactos internacionales y la Declaración Universal de Derechos Humanos, los cuales en conjunto son la base de las normas internacionales sobre el tema.

Así bien, el papel que juega una organización ante el respeto y aplicación de los derechos humanos dentro y fuera de su círculo de influencia es sumamente importante, debido a que puede adoptar una posición y visión positivas para las relaciones humanas y el desarrollo de recursos que le permitan no sólo mejorar la calidad en el ambiente organizacional, sino también incrementar el margen de ganancias por valor añadido en sus bienes y servicios.

Por ello, aunque la legislación enfatice en la interacción del Estado con las personas para cumplir, respetar, hacer realidad y proteger los derechos humanos, las organizaciones se benefician de un orden social e internacional responsable de influir a favor de los derechos humanos.

Por tanto, si el Estado fallara en el cumplimiento normativo de los derechos humanos, la organización tendrá la capacidad y la obligación de respetarlos. Para ello se comprometerá a asumir la debida diligencia (el debido proceso) que contribuya a la toma de decisiones que trasciendan mas allá de las actividades usuales de negocios, generando oportunidades entre la sociedad, los proveedores u otras organizaciones afines.

No obstante, es necesario que la empresa evalúe todos los posibles impactos positivos o negativos que se presenten a partir de cualquier influencia con sus partes asociadas y sus empleados, y además considere el apoyo y la toma de conciencia para promover los derechos humanos.

### 2. Definiciones

**Derechos humanos:** Derechos inherentes, universales, interdependientes, indivisibles e inalienables que por calidad de seres humanos son ameritados; se hallan conformados en dos categorías: la primera compuesta por derechos civiles y políticos, mientras la segunda por derechos sociales, culturales y económicos.

**Debida diligencia:** Proceso en el que una organización es analizada de manera proactiva y exhaustiva para identificar impactos adversos a nivel ambiental, económico y social, para que de esta manera se determinen acciones y medidas en la toma de decisiones que beneficien a la empresa. Puede utilizarse como instrumento de análisis para organizaciones aliadas en las que se desea conocer el estado referente a los derechos humanos.

**Complicidad:** Deriva de las expectativas sociales de comportamiento en el sentido amplio. En este contexto, cuando una organización ayuda a otros a cometer actos condenables, incoherentes o irrespetuosos con la normativa internacional de comportamiento, o bajo el conocimiento de los resultados sociales, económicos y ambientales de la debida diligencia.

**Resolución de reclamaciones:** Mecanismos propios de la organización y de sus partes interesadas, concernientes a controversias en relación con el impacto de las decisiones y las actividades de una organización sobre los derechos humanos.

**Discriminación:** Cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Los motivos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre



\*Basado en: ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social.



otros, los siguientes: raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen (incluidos los migrantes), religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas o de otro tipo, estado civil, situación familiar, relaciones personales (incluida la orientación sexual) y estado de salud (como por ejemplo el VIH-SIDA).

### 3. Guía de auto evaluación en temas críticos asociados al tema

En lo que respecta a derechos humanos, la organización deberá tomar en cuenta las siguientes disposiciones:

#### Asunto 1: Debida diligencia

- ¿Se asegura la organización de que exista una política integrada que contempla los derechos humanos, la cual otorga orientación relevante a quienes se encuentran dentro de la misma o relacionados con sus actividades?
- ¿Desarrolla acciones para contrarrestar los impactos negativos generados por sus actividades y decisiones?
- ¿Incluye medios para evaluar la forma en que podrían verse afectados los derechos humanos debido a las actividades existentes y propuestas?
- ¿Mantiene registros de desempeño que permitan realizar ajustes, así como establecer prioridades y enfoques adecuados?

#### Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos

- ¿La organización promueve y defiende el cumplimiento de los derechos humanos?
- ¿Toma decisiones basándose primordialmente en el respeto de los derechos humanos?
- ¿Se esfuerza por implementar o aumentar el proceso de debida diligencia en caso de que las situaciones de riesgo lo ameriten?
- ¿No apoya o genera abusos contra los derechos humanos, sino que busca cómo mitigar los impactos cuando se toman decisiones y acciones?

#### Asunto 3: Evitar la complicidad

- ¿Se asegura de ejecutar sus actividades en conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, para no desplazar personas de sus tierras de forma ilegal, mientras que a su vez se buscan diversas soluciones y se procura una compensación adecuada para las partes afectadas?
- ¿Conoce las condiciones ambientales y sociales de las cuales proceden los bienes y servicios para la organización?
- ¿Realiza la debida diligencia para verificar y asegurar que no existe participación ni apoyo de ningún tipo a las violaciones contra los derechos humanos causadas por las fuerzas de seguridad pública?
- ¿Verifica que las medidas de seguridad adoptadas respetan los derechos humanos en coherencia con las normas de

cumplimiento de ley y la normativa internacional, incluyendo la capacitación del personal asociado y la existencia de mecanismos de queja?

- ¿Niega establecer alianzas de manera formal o informal con contrapartes que durante o después del contrato cometan abusos contra los derechos humanos?
- ¿Rechaza proporcionar bienes o servicios que sean utilizados por otras entidades para abusar o incumplir con los derechos humanos?
- ¿Considera actuar o realizar declaraciones públicas en contra de los abusos que se comentan contra los derechos humanos?

#### Asunto 4: Resolución de reclamaciones

- ¿Respeto el derecho de las partes agraviadas para resolver mediante mecanismos alternativos?
- ¿Mantiene, mediante el establecimiento de mecanismos de resolución, procedimientos y periodos de tiempo claros que son respaldados por un seguimiento preciso ante cualquier resultado?
- ¿Otorga adecuado peso al interés público durante el proceso, mientras se asegura la correcta confidencialidad a las partes involucradas?
- ¿Asegura que las partes agraviadas tengan acceso a la asesoría, conocimiento e información para obtener un proceso justo?
- ¿Comunica y hace pública la existencia de los mecanismos de resolución, además de ofrecer apoyo y asistencia a miembros de la organización a quienes se les dificulte interpretar lo notificado?
- ¿Incluye estructuras transparentes, claras e independientes para la gobernanza, que no permiten la interferencia de las partes involucradas mediante diálogo y mediación?

#### Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables

- ¿La organización asegura que no discrimina a empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros ni a nadie con quien tenga contacto o impacto directo/indirecto dentro de su esfera de influencia?
- ¿Promueve la educación y toma de conciencia sobre derechos de grupos vulnerables?
- ¿Adopta una visión positiva y constructiva de la diversidad entre las personas con las que interactúa?
- ¿Promueve el trato igualitario de mujeres y hombres en los ámbitos social, económico y político?
- ¿Establece políticas que impiden a sus empleados involucrarse en prácticas de cualquier tipo de explotación a menores?
- ¿Reconoce y respeta los derechos de los pueblos indígenas en sus decisiones y actividades?
- ¿Contribuye a garantizar dignidad, autonomía y participación dentro de la sociedad para personas con discapacidad?





- ¿Respetar y favorecer el cumplimiento de los derechos humanos para los trabajadores migrantes u otros grupos vulnerables, discriminados por cualquier motivo racial o social?

#### **Asunto 6: Derechos civiles y políticos**

- ¿La organización respeta todos los derechos civiles y políticos de sus colaboradores?
- ¿Toma medidas disciplinarias coherentes y proporcionales a la falta cometida, sin causar ningún perjuicio físico ni degradante a la persona?
- ¿Atiende y respeta los puntos de vista y críticas internas o externas a la organización?

#### **Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales**

- ¿Evalúa el impacto generado por sus actividades a los derechos de los colaboradores o a cualquier población relacionada?
- ¿Establece políticas que impiden limitar el acceso a recursos esenciales debido a sus actividades?
- ¿Apoya la educación, el respeto de los derechos humanos y la creación de bienes o servicios accesibles para la comunidad?

#### **Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo**

- ¿Rechaza el uso de trabajo forzoso y amenazas para realizar tareas determinadas?
- ¿Apoya al crecimiento laboral y profesional brindando oportunidades de ascenso e igualdad a sus empleados y grupos vulnerables?
- ¿Respetar el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, reconociendo la autoridad de sus representantes para negociar cualquier tipo de controversia?
- ¿Se esfuerza por eliminar cualquier forma de trabajo infantil según la legislación aplicable y los convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT)?

### **4. Buenas prácticas de integración**

#### **4.1. Planificación de la integración del tema a la organización**

El respeto y aplicación de los derechos humanos dentro de la organización deberá permitir un mejor desarrollo socioeconómico, mejorar la calidad de vida y el ambiente laboral para los empleados, así como aumentar el margen de ganancias para la empresa. Por lo tanto, es importante llevar cabo un proceso de debida diligencia en el que se permita identificar los aspectos que podrían poner en riesgo los derechos humanos, dentro de la esfera de influencia de la organización, tomando en consideración un proceso de reclamaciones que permita una adecuada retroalimentación y mejora continua.

#### **4.2. ¿Cómo llevar a cabo la integración?**

Una vez que la debida diligencia ha identificado los riesgos e impactos para los derechos humanos dentro de la organización, es de suma importancia tomar medidas de aplicación en las que se generen cambios tangibles en los procesos, las políticas, la documentación y los registros. Esto con el fin de mejorar el marco organizacional para ser implementado mediante el involucramiento activo de los colaboradores. Es necesario un proceso de concienciación y capacitación en cuanto a los derechos humanos y a la importancia de las normativas internas e internacionales para asegurar su adecuado cumplimiento.

#### **4.3. Verificación**

Con el objetivo de preservar, respetar y aplicar los derechos humanos dentro de la organización es necesario un proceso de monitoreo y verificación mediante la revisión de documentos y registros, la atención de quejas, las evaluaciones legales, las entrevistas al personal y las auditorías periódicas, lo cual permite a la vez planificar y realizar ajustes que de manera integral mejoren continuamente el sistema de gestión.

#### **5. ¿Qué hacer en caso que el riesgo se presente?**

Al presentarse los riesgos, la empresa implementará mecanismos correctivos, preventivos y reparatorios, incluyendo las debidas compensaciones y el acercamiento a las autoridades, a fin de actuar conforme al derecho. Por otra parte, la empresa también deberá contar con un medio de resolución de reclamaciones y conflictos que no ponga en duda ni perjudique el cumplimiento de la justicia en referencia a los derechos humanos, que a la vez apoye y compense a sus colaboradores. Es importante que siempre se aplique el criterio legal o normativo más estricto que favorezca el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos de los trabajadores.



### 1. Importancia del tema

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo, que se realizan dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Por tanto, engloban el reclutamiento, la promoción de trabajadores, los procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones, la transferencia y el traslado de trabajadores, la finalización de la relación de trabajo, la formación y el desarrollo de habilidades, la salud, la seguridad e higiene industrial, la libertad de asociación, la negociación colectiva y diálogo social, las jornadas laborales, la remuneración y cualquier práctica que afecte las condiciones de trabajo.

Las prácticas laborales son parte de las normas emitidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), mismas que refuerzan la Declaración Universal de los Derechos Humanos y otros instrumentos legales asociados. Establecen principios y derechos básicos universales de trabajo que previenen la competencia desleal basada en la explotación y el abuso, promoviendo a su vez el trabajo decente y productivo para mujeres y hombres.

Las organizaciones socialmente responsables deberían actuar conforme a la ley y los instrumentos internacionales, incluso en áreas donde los gobiernos han fallado.

Las prácticas laborales socialmente responsables son un elemento esencial en el desarrollo humano, mediante las cuales los niveles de vida mejoran gracias al empleo pleno y seguro. Muestran además un gran impacto en el respeto al principio de legalidad y son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

### 2. Definiciones

**Trabajo:** Se comprende como la labor desempeñada a cambio de una compensación y no incluye actividades realizadas voluntariamente.

**Condiciones de trabajo:** Se refiere a los salarios y a otras formas de compensación, jornada laboral, periodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos de

bienestar tales como acceso al agua potable, comedores, servicios médicos y sanitarios. Afectan la calidad de vida del trabajador y sus familias así como el desarrollo económico y social.

**Protección social:** Concepto que incluye todas las garantías jurídicas y las políticas de empresa orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o dificultad financiera y a proporcionar asistencia médica y beneficios familiares. Es fundamental en la preservación de la dignidad humana, la equidad y la justicia social.

**Diálogo social:** Incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobierno, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales.

**Salud y seguridad en el trabajo:** Es la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, así como la prevención de daños en la salud provocados por las condiciones laborales.

**Comités paritarios:** Comités repartidos de forma equitativa entre la dirección, los representantes de los trabajadores y, siempre que sea posible, con participación tanto de hombres y mujeres.

**Desarrollo Humano:** Es el proceso de ampliar las opciones de las personas expandiendo las capacidades y funciones humanas, lo que permite que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente.

**Empleabilidad:** Experiencias, competencias y calificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo decente.

**Intermediarios laborales:** Se refiere a lo relacionado con agencias de empleo, proveedores de personal, entre otros.



\*Basado en: ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social.



### 3. Guía de autoevaluación en temas críticos

En lo que respecta a prácticas laborales, la organización tomará en cuenta las siguientes disposiciones:

#### Asunto 1: Trabajo y Relaciones Laborales

- ¿Se asegura la empresa de aplicar el marco legal e institucional adecuado tanto para trabajos sujetos a relaciones laborales como comerciales?
- ¿Verifica que todo trabajo sea desempeñado por mujeres u hombres reconocidos legalmente como empleados o empleados autónomos y no evita obligaciones legales disfrazando los niveles de relación en el empleo?
- ¿Usa la empresa intermediarios laborales (contratación o subcontratación,) reconocidos legalmente?
- ¿Busca condiciones seguras de trabajo y evita el empleo casual o el uso excesivo de trabajadores temporales?
- ¿Asegura la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la protección de datos e información personal de los trabajadores, incluyendo a los trabajadores a domicilio?
- ¿Realiza esfuerzos razonables para que socios, proveedores o subcontratistas (incluidos trabajadores a domicilio) en su esfera de influencia implementen prácticas laborales responsables?
- ¿Mantiene los canales de comunicación adecuados con los trabajadores y sus representantes en materia de condiciones de trabajo?

#### Asunto 2: Condiciones de Trabajo y Protección Social

- ¿Asegura que las condiciones de trabajo cumplen con la legislación y regulación aplicable, incluidos los convenios colectivos así como las disposiciones mínimas establecidas en las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)?
- ¿Asegura condiciones de trabajo decente en materia de salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección a la maternidad y conciliación de vida familiar y laboral?
- ¿Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo?
- ¿Paga los salarios directamente a los trabajadores, según las disposiciones de ley?
- ¿Cumple con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores del país donde opera?
- ¿Compensa a los trabajadores por las horas extraordinarias según la ley, regulaciones o convenios colectivos, tomando en cuenta (cuando fueran solicitadas) el marco legal, la seguridad, los intereses del trabajador y su bienestar?

#### Asunto 3: Diálogo Social

- ¿Respeto el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas con el fin de avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente?

- ¿Proporciona a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su papel y a la información sobre finanzas y actividades de la empresa?

- ¿Rechaza el apoyo a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos internacionales de libertad de asociación y negociación colectiva?

#### Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional

- ¿Proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias?
- ¿Comunica la exigencia de que los trabajadores acaten todas las prácticas de seguridad y se asegurar de que los empleados sigan los procedimientos adecuados?
- ¿Se esfuerza por eliminar los riesgos psicosociales?
- ¿Reconoce y respeta el derecho de los trabajadores a adquirir información que los dote de conocimientos en el tema de salud y seguridad?

#### Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

- ¿Facilita a todos los trabajadores el desarrollo de habilidades, la formación académica, el aprendizaje práctico y las oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria?
- ¿Ayuda a los trabajadores despedidos para que accedan a un nuevo empleo, a mejor formación y a asesoramiento en temas laborales?
- ¿Establece programas paritarios entre empleados y empleadores, que promuevan la salud y el bienestar?

### 4. Buenas prácticas de integración

#### 4.1. Planificación de la integración del tema a la organización

La aplicación de prácticas laborales responsables impulsará a la empresa a revisar, desde la perspectiva legal y de buenas prácticas, sus políticas y procedimientos, las necesidades de capacitación, las instalaciones y las oportunidades de vincularse con el diálogo social; a fin de mejorar las prácticas y definir responsabilidades sobre estos temas.

#### 4.2. ¿Cómo llevar a cabo la integración?

Una vez que las mejoras están planificadas, la empresa las implementará. Las políticas, documentos y registros mejorados deberán ser desarrollados e implementados en un ambiente de participación de los trabajadores, capacitación, dotación de recursos necesarios y comunicación eficaz. Así, la empresa hará explícito su compromiso con la responsabilidad social.



### 4.3.Verificación

Con el fin de verificar si efectivamente se han aplicado las prácticas laborales responsables, se efectuarán auditorías, evaluaciones legales, entrevistas a los empleados y empleadores, así como revisar la documentación y registros pertinentes; todo lo anterior de forma periódica y planificada, con el fin de comparar lo que se quiere en la empresa y lo que realmente se ha aplicado.



Fig. 1: Ciclo de gestión y mejora

### 5. ¿Qué hacer en caso que el riesgo se presente?

Cuando se presenten riesgos asociados a prácticas laborales responsables, es aconsejable que la empresa inicie acciones correctivas y preventivas documentadas, las cuales demuestren su compromiso por solventar las desviaciones concretas y mejorar sus políticas y procedimientos. Además, deberá contarse con procesos para la resolución de controversias y reclamos, así como con mecanismos eficaces de comunicación, análisis y control.



# Ambiente

## según ISO 26000\*



### 1. Importancia del tema

Las organizaciones mediante diversas actividades, sea la producción de bienes o servicios, impactan el ambiente de distintas formas y grados. Algunos de los aspectos ambientales comunes que provocan graves impactos son el consumo energético, el consumo de agua, la producción de residuos sólidos, la producción de gases de efecto invernadero, la extracción de recursos naturales, la destrucción de hábitats naturales, entre otros.

De esta manera, en el marco de una visión de responsabilidad social, las organizaciones deben identificar cuáles son los impactos ambientales provocados por sus actividades, lo anterior con el fin de desarrollar e implementar las estrategias que permitirán eliminar o al menos reducir los efectos adversos sobre el ambiente.

Los mayores retos que hoy enfrentan nuestras sociedades son la sobrepoblación humana y el acelerado ritmo de consumo per cápita, lo que crea una combinación perfecta para la insostenibilidad socio-ambiental. Así, es necesario un cambio de estrategia empresarial donde se incorpore la variable que ayude a disminuir la huella ecológica de las empresas y que propicie un consumo más responsable por parte de sus clientes.

### 2. Definiciones

**Ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos todos los factores bióticos y abióticos y sus interrelaciones.

**Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización, el cual puede interactuar con el medio.

**Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

**Sistema de gestión ambiental:** Parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

**Consumo sostenible:** Uso de servicios y productos que responden a necesidades básicas y produce una mejor

calidad de vida mientras minimiza el uso de recursos naturales y materiales tóxicos, a la vez que se disminuyen las emisiones de desechos y contaminantes durante el ciclo de vida del servicio o producto para no poner en peligro las necesidades de las futuras generaciones.

**Producción sostenible:** Creación de bienes y servicios que emplean sistemas y procesos no contaminantes, conservadores de energía y recursos naturales, económicamente eficientes, seguros y saludables para los trabajadores, las comunidades y los consumidores; además de social y creativamente gratificantes para todos los trabajadores.

**Externalidad:** Situación en la cual los costos o beneficios de producción y/o consumo de algún bien o servicio no son reflejados en su precio de mercado.  
Ciclo de vida: Herramienta de diseño que investiga y evalúa los impactos ambientales de un producto o servicio durante todas las etapas de su existencia.

### 3. Guía de autoevaluación en temas críticos

En lo que respecta al ambiente, la organización deberá tomar en cuenta las siguientes disposiciones:

#### Asunto 1: Prevención de la contaminación

- ¿Identifica los aspectos e impactos ambientales de sus actividades durante su ciclo de vida?
- ¿Mide, registra y reduce el impacto de sus aspectos ambientales más significativos?
- ¿Implementa medidas bajo un enfoque de producción más limpia?
- ¿Evalúa en sus decisiones la salud humana y ambiental de las comunidades locales?
- ¿Divulga públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos significativos que utiliza y libera?
- ¿Identifica y evita de manera sistemática el empleo de productos químicos prohibidos en la legislación nacional y en los tratados internacionales, o considerados como objeto de preocupación por organismos científicos?

Guía Práctica

4



\*Basado en: ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social.



### Asunto 2: Uso sostenible de los recursos

- ¿Identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados?
- ¿Mide, registra e informa el consumo de energía, agua y otros recursos?
- ¿Implementa pautas de uso eficiente de los recursos (e.g. energía)?
- ¿Utiliza siempre que sea posibles recursos renovables?
- ¿Promueve el consumo sostenible?
- ¿Considera la adopción de la responsabilidad extendida del productor?

### Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático

#### Mitigación

- ¿Identifica las fuentes directas e indirectas de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y define el alcance de sus responsabilidades?
- ¿Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI utilizando métodos definidos en normas internacionales reconocidas?
- ¿Ejecuta medidas para reducir progresivamente las emisiones de GEI directas e indirectas en todas sus actividades?
- ¿Tiene como objetivo ser una organización carbono neutral?

#### Adaptación

- ¿Considera las proyecciones climáticas globales y locales a futuro para integrar la adaptación al cambio climático dentro de las decisiones de la organización?
- ¿Identifica oportunidades que pueda brindar el cambio climático tanto para evitar daños como para mejorar el desempeño financiero de la empresa?
- ¿Implementa medidas para responder a impactos existentes o previstos que le permitan adaptarse mejor?

### Asunto 4: Protección de la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

- ¿Identifica sus impactos sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas?
- ¿Toma medidas para eliminar o reducir dichos impactos?
- ¿Concede prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas, así como a su restauración y compensación?
- ¿Ha establecido y ejecutado una estrategia de conservación de los ecosistemas que pueden ser afectados por las actividades de la organización?
- ¿Incorpora en el desarrollo de edificaciones y otras construcciones la protección de hábitats naturales como humedales, bosques, corredores biológicos y áreas protegidas?

- ¿Adopta prácticas sostenibles en sectores tales como la agricultura, la pesca y la silvicultura?
- ¿Evita enfoques que amenazan la supervivencia de especies, provocan su extinción (global, regional, local) o permiten la distribución de especies invasoras?

## 4. Buenas prácticas de integración

### 4.1. Planificación de la integración del tema a la organización

La organización iniciará una identificación y evaluación de sus aspectos ambientales más significativos siguiendo una metodología previamente establecida (e.g. ISO 14001). Además, revisará los requisitos legales para asegurar su total cumplimiento, asegurando así una operación empresarial responsable. Además, se también se deben establecer, implementar y mantener objetivos y metas ambientales documentados, los cuales deben ser monitoreados periódicamente.

### 4.2. ¿Cómo llevar a cabo la integración?

La integración del sistema de gestión ambiental a la organización se realizará mediante actividades tales como designar los recursos (tecnológicos, financieros, humanos) que permitan el desempeño adecuado del sistema, así como la capacitación del personal, la comunicación, la documentación y el control operacional de los aspectos ambientales identificados.

### 4.3. Verificación

El desempeño ambiental de la organización será verificado mediante actividades tales como el seguimiento y la medición de los aspectos ambientales por indicadores previamente establecidos, una evaluación del cumplimiento legal y auditorías internas del sistema.

## 5. ¿Qué hacer en caso de que el riesgo se presente?

Tomando como referencia la norma ISO 14001:2004, es recomendable en primer lugar que la organización establezca, implemente y mantenga procedimientos para identificar las situaciones potenciales de riesgo que puedan causar impactos ambientales y cómo responder a ellas.

Cuando se presente el riesgo, la organización responderá de acuerdo con los procedimientos establecidos, y tratará de prevenir, eliminar, mitigar o al menos compensar el impacto ambiental causado.



## 1. Importancia del tema

El siguiente es un extracto de la norma INTE/ISO 26000:2010, la cual establece claramente el tema de implementación de prácticas justas de operación como un componente esencial de la responsabilidad social: "Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación".

## 2. Definiciones

**Prácticas justas de operación:** Conducta ética de una entidad en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre instituciones y agencias gubernamentales, así como entre organismos y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros.

**Corrupción:** Abuso de un poder otorgado con el fin de obtener ganancia para su propio beneficio, en muchas ocasiones apoderándose de bienes ajenos. Puede tener resultados negativos que impacten al medio ambiente, los derechos humanos, el desarrollo comunitario y los procesos políticos.

**Participación política responsable:** Se refiere al apoyo de un organismo hacia la promoción y apoyo de procesos políticos que beneficien a la sociedad, de manera transparente y lícita.

**Anti-competencia:** Conductas desleales que pueden afectar la imagen y equilibrio de una empresa, debido a que perjudican el clima organizacional y los derechos de otros competidores en el mercado.

## 3. Guía de auto evaluación en temas críticos asociados al tema

Las siguientes preguntas permiten diagnosticar y tomar las medidas preventivas y correctivas para el desarrollo e implementación adecuada de prácticas justas de operación en la empresa.

### Asunto 1: Anticorrupción

- ¿Identifica los riesgos de corrupción?

- ¿Implementa y mantiene políticas y prácticas que combatan tanto la corrupción como la extorsión?
- ¿Asegura que sus líderes sean un ejemplo de anticorrupción y proporcionen compromiso, estímulo y vigilancia en la implementación de estas políticas?
- ¿Apoya e instruye a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar tanto el soborno como la corrupción?
- ¿Asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima?
- ¿Ha establecido y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción?
- ¿Promueve que sus stakeholders internos y externos se informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos?

### Asunto 2: Participación política responsable

- ¿Capacita a sus empleados y representantes a tener conciencia respecto de la participación política responsable, de las contribuciones y de cómo manejar los conflictos de interés?
- ¿Es transparente en lo que respecta a sus criterios y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones y su participación políticas?
- ¿Ha establecido y mantiene políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización?
- ¿Evita hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones?
- ¿Prohíbe actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o que supongan amenazas o coacción?

## Guía Práctica

# 5



\*Basado en: ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social.



### Asunto 3: Competencia justa

- ¿Realiza sus actividades de acuerdo con las leyes y regulaciones en materia de competencia?
- ¿Ha establecido procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia?
- ¿Busca concientizar a sus empleados en materia de legislación en cuanto a competencia?
- ¿Apoya las prácticas anti-dumping y anti-monopolio?
- ¿Mantiene presente el contexto social sin aprovecharse de este, por medio de sus operaciones?

### Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

- ¿Realiza la debida diligencia y su seguimiento con respecto a las organizaciones que se relaciona, para así evitar cualquier compromiso que perjudique la responsabilidad social de la empresa?
- ¿Promueve relaciones y trato justo respecto a los costos dentro de la cadena de valor?
- ¿Busca incrementar la toma de conciencia en cuanto a los principios éticos y responsabilidad social de la empresa?
- ¿Integra criterios éticos y de responsabilidad socio-ambiental dentro de las políticas y prácticas de compra?
- ¿Impulsa a otras organizaciones a adoptar políticas similares?
- ¿Considera apoyar a la PyMOs (pequeñas y medianas organizaciones) por medio de la responsabilidad social?

### Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad

- ¿No se involucra en actividades que violenten los derechos de propiedad?
- ¿Se asegura de tener títulos de propiedad apropiadamente legalizados?
- ¿Considera los derechos humanos, expectativas y necesidades de la población?
- ¿Implementa prácticas y políticas para promover el respeto del conocimiento tradicional y derechos de propiedad?
- ¿Compensa justamente la propiedad que utiliza o compra?

## 4. Buenas prácticas de integración

### 4.1. Planificación de la integración del tema a la organización

La organización es la encargada de hacer cumplir las leyes y de implementar medidas que mitiguen sus impactos ambientales y sociales, según las regulaciones

aplicables. Por ello es fundamental que tengan procesos de identificación de impactos y de estimulación al mercado, para que la demanda de productos socialmente responsables aumente. Además debe estimular, dentro y fuera de la organización, los procesos de competencia justa y el apoyo de los procesos político públicos, mediante el cumplimiento de la legislación, fomentando la transparencia y denunciando cualquier acto de corrupción.

### 4.2. ¿Cómo llevar a cabo la integración?

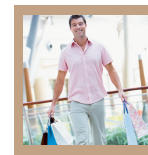
Al momento en que la organización ha identificado los impactos o posibles perjuicios que pueda ocasionar mediante sus prácticas de operación, esta deberá mejorar o desarrollar documentos, registros y políticas que beneficien la responsabilidad social y la competencia justa a nivel institucional y de mercado.

### 4.3. Verificación

Es necesario un proceso de verificación en cuanto a la aplicación de prácticas justas de operación, donde se realicen auditorías, entrevistas, evaluaciones legales, financieras y de registros, y convenios con otras organizaciones o partes. Esto se debe realizar de manera planificada y periódica, para así comparar lo que se hace realmente con los objetivos que se buscan cumplir.

### 5. ¿Qué hacer en caso que el riesgo se presente?

Al momento en que se presenten riesgos dentro de la organización relacionados a la manera en que se desarrollan sus operaciones, deben implementarse de manera inmediata acciones preventivas y correctivas, que sean documentadas y que busquen eliminar cualquier acto de corrupción, violación del derecho de propiedad y competencia injusta. Por lo tanto, es necesario establecer mecanismos adecuados de comunicación, análisis y control mediante políticas estrictas y procedimientos.



## 1. Importancia del tema

Tomar en consideración las opiniones y expectativas de los consumidores es un punto crucial para lograr diferenciar una organización que vende productos o servicios con responsabilidad. En este ámbito, la responsabilidad social (RS) establece pautas que se deberían implementar para crear mercados más justos, equitativos e informados, donde los sean capaces de discernir entre sus opciones de compra y de conocer tanto sus derechos como sus aportes hacia un desarrollo más sostenible.

Entre las responsabilidades asociadas a los consumidores, una organización debe proporcionar educación e información precisa, justa, transparente y útil en el proceso de marketing de la misma manera que para el de contratación, con el fin de promover el uso sostenible y el diseño de productos o servicios que faciliten el acceso a todos, además de satisfacer las necesidades de los más vulnerables.

La responsabilidad social enfoca los asuntos de los consumidores hacia las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos o servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y la educación, entre otros.

## 2. Definiciones

**Consumidores:** Aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, pagar dinero por los productos y servicios.

**Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio e impactarlo.

**Impacto ambiental:** Es el efecto que una acción tiene en el entorno, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

**Consumo sostenible:** Uso de servicios y productos que responden a necesidades básicas y trae una mejor

calidad de vida mientras minimiza el empleo de recursos naturales y materiales tóxicos al igual que las emisiones de desechos y contaminantes, a través del ciclo de vida del servicio o producto, para no poner en peligro las necesidades de las futuras generaciones.

Los principios que buscan impulsar la sostenibilidad en el consumo son:

- **Seguridad:** Derecho a tener acceso a productos no peligrosos para la salud o la vida.
- **Estar informado:** Acceso a una información adecuada que permita tomar decisiones fundamentadas, y a estar protegidos frente a publicidad engañosa.
- **Escoger:** Capacidad de elegir dentro de una gama de productos y servicios, con la garantía de una calidad satisfactoria.
- **Ser escuchado:** Libertad de formar grupos de consumidores que puedan opinar en los procesos de toma de decisiones y ejecución de las políticas gubernamentales relativas al consumo.
- **Ser compensado:** Disponibilidad de compensación eficaz de acuerdo equitativo ante demandas justas.
- **Educación:** Sobre los impactos ambientales, sociales y económicos de las elecciones de los consumidores.
- **Ambiente saludable:** Condición que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones presentes y las futuras.
- **Respeto al derecho a la privacidad:** Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia.
- **Enfoque precautorio:** Cuando existan amenazas de daño grave o irreversible para el ambiente o la salud, la falta de evidencia científica no debería utilizarse como razón para posponer la toma de medidas preventivas efectivas.
- **Promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer:** Prevenir la perpetuación de los estereotipos de género.

Guía Práctica

6



\*Basado en: ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social.



• **Promoción del diseño universal:** Diseño de productos y entornos que puedan ser utilizados por todos, sin necesidad de adaptación o especialización.

### 3. Guía de auto evaluación en temas críticos asociados al consumo

En lo que respecta a los consumidores, la organización debería tomar en cuenta las siguientes disposiciones:

#### Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

- ¿Se promocionan los productos y servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores, con información que le permita tomar decisiones y comparar las características de los distintos productos o servicios?
- ¿Se proporciona información sobre los impactos sociales, económicos y ambientales asociados a los productos o servicios a lo largo de todo su ciclo de vida y en toda la cadena de valor?
- ¿Se cuida la empresa de no involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas?
- ¿Se comparte la información de forma transparente y pertinente de manera accesible y comparable para todo consumidor?
- ¿Se dan a conocer abiertamente los precios, los impuestos totales, los términos y condiciones de uso para los productos o servicios que se ofrecen, incluyendo opciones de crédito, tasas reales de interés, costos involucrados, cantidad a pagar, número de pagos, fechas de vencimiento de cuotas?
- ¿Se tienen pruebas que justifican todas las declaraciones o afirmaciones con las que se promociona el producto o servicio?
- ¿Se proporciona información completa, precisa y comprensible acerca de todos los aspectos importantes del producto o servicio (calidad, seguridad y salud por su uso, potenciales peligros y accesibilidad)?
- ¿Se brinda información de la persona de contacto y localización de la organización?
- ¿Los contratos están escritos en lenguaje claro, legible y comprensible, nunca se incluyen términos contractuales injustos?

#### Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

- ¿Se tiene certeza de que todos los productos y servicios ofrecidos son seguros?
- ¿Se evalúa la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad?

• ¿Se tiene una estrategia clara y efectiva para detener los servicios o retirar del mercado todos los productos que puedan constituir un peligro imprevisto, tener un serio defecto o contener información falsa o engañosa?

• ¿Se tienen políticas claras para compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas en caso de haber adquirido productos dañados, con defectos o peligrosos?

• ¿Se tienen identificados los grupos de usuarios más probables, el empleo previsto de los productos o servicios, el uso incorrecto razonablemente previsible y los riesgos asociados a cada grupo?

• ¿El diseño de la información de seguridad y salud asociada al producto ha considerado las diferentes necesidades de cada consumidor?

• ¿Se evita al máximo el uso de sustancias químicas dañinas?

• ¿Se tienen campañas que instruyan a los consumidores acerca del empleo adecuado de los productos y les advierta de los riesgos por mal uso?

#### Asunto 3: Consumo Sostenible

• ¿Se brinda información sobre el desempeño, impactos a la salud, eficiencia energética, contenido, ingredientes, aspectos relacionados con bienestar animal, uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus embalajes?

• ¿Se proporcionan consejos prácticos para modificar los patrones de consumo insostenible, para disminuir impactos negativos en la salud y el ambiente?

• ¿Al diseñar los productos y sus envases se busca facilitar su reutilización o reciclado, de alta calidad y de larga vida útil a precios asequibles?

• Cuando se usan etiquetados, ¿se busca que estos sean fiables, eficaces y verificables?

#### Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

• ¿Se toman en la empresa medidas para prevenir quejas, y se da seguimiento para que éstas se analicen y respondan mediante mecanismos claros de resolución de controversias y compensaciones?

• ¿Se ofrecen certificados de garantía que excedan la garantía obligatoria por ley?

• ¿Se da al cliente información posventa y de apoyo que tiene la empresa asociado a sus productos o servicios?

• ¿Se ofrece mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles a los clientes, con un plazo razonable para obtener repuestos?



### Asunto 5: Protección y privacidad de los datos a los consumidores

- ¿La empresa limita la recopilación de datos de carácter personal a información esencial para la provisión del producto o servicio?
- ¿Se obtienen datos de los consumidores únicamente por medios legales y justos, especificando el propósito para el que se recopilan?
- ¿Por ningún motivo se revela, ni pone a disposición, ni usa, los datos personales de los consumidores para propósitos distintos a aquellos especificados a la hora de obtenerlos?
- ¿Se revela la identidad y localización de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de datos en la organización?

### Asunto 6: Acceso a servicios esenciales (aplica a organizaciones que brinden estos servicios)

- ¿Se tienen políticas para no desconectar a los usuarios de los servicios esenciales que brinda la organización por falta de pago sin darles la oportunidad de buscar un plazo razonable para pagar?
- ¿Se tiene una amplia cobertura en el servicio y cuando se requiere un racionamiento o interrupción, se realiza de manera equitativa, sin discriminación?
- ¿Se cuenta con sistemas actualizados para prevenir interrupciones del servicio?

### Asunto 7: Educación y toma de conciencia

- ¿Se educa a los consumidores sobre la salud y seguridad ligada al uso del producto, incluidos los peligros asociados?
- ¿Se informa de las leyes, regulaciones y las maneras de obtener compensación?
- ¿Se informa sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales, de los riesgos relacionados con el uso y otras preocupaciones asociadas al producto o servicio?

## 4. Buenas prácticas de integración

### 4.1. Planificación de la integración del tema a la organización

Lo recomendable es iniciar con una autoevaluación a conciencia del tema, para lo cual puede serle útil la lista de interrogantes que se detalló en la sección anterior. Una vez determinados cuáles puntos no están siendo cumplidos por la organización, se debe establecer una metodología para priorizarlos. En este punto, considerar los intereses de todos los actores claves a la hora de dar prioridad puede ser de ayuda. Los consumidores o clientes deberán ser incluidos en este análisis, al igual

que el cumplimiento de la legislación nacional de protección al consumidor. Incumplimientos en este sentido pueden reflejar una falta grave que atente contra la continuidad del negocio. Una vez que tenga establecido el orden de prelación, como en todo plan, determine acciones a tomar en el corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con los recursos disponibles y a la gravedad de cada falta.

### 4.2. ¿Cómo llevar a cabo la integración?

Para ir integrando estos aspectos a la organización, una vez establecidas las prioridades y planificado el proceso, es recomendable establecer quien es el responsable de la implementación de las mejoras.

### 4.3. Verificación

Como todo proceso de mejora, se requiere establecer un rol de monitoreo para dar seguimiento a las acciones. A nivel interno se recomienda establecer un sistema que ayude a dar ese seguimiento; puede estar basado en la misma lista de preguntas que se brindó en la sección anterior, como una herramienta de chequeo, o puede desarrollarse un instrumento de evaluación más complejo.

## 5. ¿Qué hacer en caso de que el riesgo se presente?

Cuando se den riesgos asociados con asuntos de consumidores, se recomienda establecer un análisis de la importancia de esos riesgos y la afectación que pueden generar. En este tema, los procesos para la resolución de controversias y reclamos son claves, así como mecanismos eficaces de comunicación, análisis y control. A estos puntos se les debe dar énfasis.



## 1. Importancia del tema

Las organizaciones que deciden formar vínculos o algún tipo de relación con las comunidades donde se desenvuelven, demuestran poseer un sentido de respeto más amplio hacia los involucrados, junto con una serie de valores cívicos y democráticos. Lo anterior, a su vez, fortalece el desarrollo sostenible de la comunidad a través de su participación activa y del reconocimiento de la organización como parte interesada.

El desarrollo comunitario es influenciado por las actividades productivas y servicios que se presenten en la zona, por ello las organizaciones pueden promover el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, mediante una adecuada participación y distribución de responsabilidades. En este orden, la entidad es capaz de contribuir con la creación de empleos y generación de ingresos, mediante la implementación de tecnologías, programas educativos, inversión y diversificación de actividades económicas, y el apoyo a organismos e instituciones de bienestar social dentro de la comunidad. Además, es de suma importancia la contribución que se genere en el sector cultural, artístico y de la salud, por medio de su promoción y preservación.

Todas aquellas fuerzas sociales que luchan por el bienestar de una comunidad son aquellas que logran alcanzar metas importantes en cuanto a la igualdad y respeto de sus derechos, la eliminación de la discriminación, la participación pública, y una sólida relación con las organizaciones en el entorno. Es por ello que toda institución tiene la posibilidad de establecer, como parte de sus actividades organizacionales, una relación constante junto con estos grupos sociales, y de invertir en el desarrollo de la comunidad más allá de una percepción filantrópica.

Por medio del involucramiento y representación de los intereses de una comunidad, la empresa debería ser capaz de respetar los derechos establecidos dentro de sus políticas, normas y principios internacionales (como la Declaración del Milenio de Naciones Unidas, la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo, y la Declaración de Copenhague), para así fomentar el principio de legalidad y todo proceso democrático que permita la participación activa y el desarrollo de la comunidad. Para lograr esto, la organización debe establecer procesos de identificación de impactos para sus actividades, y de esta manera ser capaz de mitigarlos, optimizando el desarrollo comunitario y el apoyo a grupos de interés o vulnerables.

## 2. Definiciones

**Comunidad:** Hace referencia a cualquier tipo de asentamiento social delimitado en un área geográfica, que para el presente contexto se encuentre en el entorno operacional de una o varias organizaciones.

**Participación activa:** Representa la consideración y reconocimiento de una empresa hacia el bienestar de una comunidad y una adecuada relación con esta, entendiéndose como el apoyo filantrópico o de responsabilidad social para temas de desarrollo comunitario a nivel socioeconómico y ambiental.

**Desarrollo comunitario:** Es un proceso a largo plazo que posee resultados socioeconómicos, políticos y culturales, considerando intereses y conflictos para mejorar la calidad de vida de la población.

**Desarrollo de habilidades:** Es un componente esencial para la generación de empleos productivos y decentes que fomenten al desarrollo comunitario.

## 3. Guía de auto evaluación en temas críticos asociados al tema

En lo que respecta a la participación activa de la comunidad, la organización debería tomar en cuenta las siguientes disposiciones:

### Asunto 1: Participación activa de la comunidad

- ¿Mantiene relaciones transparentes, libres de sobornos o acciones indebidas, con representantes políticos y con miembros del gobierno local?
- ¿Participa en asociaciones locales, contribuyendo con el bien y los objetivos de la comunidad?
- ¿Contribuye al establecimiento, seguimiento e implementación de programas para el desarrollo, y formulación de políticas que benefician a las comunidades cercanas?
- ¿Determina prioridades para inversión en el desarrollo comunitario mediante procesos de consulta a sus miembros, tomando en consideración grupos vulnerables y discriminados?

Guía Práctica

7



\*Basado en: ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social.



### Asunto 2: Educación y cultura

- ¿Busca proteger y conservar el patrimonio cultural para los lugares en donde las actividades de la organización tengan algún tipo de impacto?
- ¿Promueve actividades culturales con el fin de valorar y conocer sus tradiciones, para así respetarlas y respaldarlas en todas las actividades de la organización?
- ¿Considera concientizar y aportar a la educación en términos de derechos humanos?
- ¿Se involucra en acciones para el mejoramiento de la calidad educativa local y su accesibilidad, a su vez busca el desarrollo de oportunidades para grupos vulnerables?

### Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades

- ¿Considera apoyar al mejoramiento y desarrollo de programas que promuevan la generación de capacidades dentro de la comunidad?
- ¿Busca alianzas con miembros de la comunidad u otros interesados, para crear condiciones necesarias para generación de empleos y apoyo a grupos discriminados o vulnerables?
- ¿Analiza el impacto que tienen sus inversiones sobre la pobreza y condiciones de empleo en la comunidad?
- ¿Presta atención al posible impacto que ocurre al realizar subcontratos y acuerdos laborales temporales sobre el estado socioeconómico de la comunidad?
- ¿Analiza de manera consciente, al momento de migrar a una nueva tecnología, los beneficios y perjuicios en las oportunidades laborales para una población?

### Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología

- ¿Considera luchar contra el hambre y la pobreza mediante la implementación de tecnologías de bajo costo?
- ¿Busca realizar alianzas con organizaciones interesadas para apoyar al desarrollo tecnológico y científico, considerando vincular a miembros de la misma comunidad?
- ¿Realiza aportes e investigación para la implementación de tecnologías innovadoras para el mejoramiento de la calidad ambiental y social de la comunidad?
- ¿Establece términos y condiciones para transferencias tecnológicas, en caso de ser aplicable, para difundir e implementar nuevas tecnologías que mejoren al desarrollo local?

### Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos

- ¿Considera apoyar a organizaciones vinculadas para que operen de manera apropiada según el marco jurídico?
- ¿Considera estimular la actividad económica en la comunidad mediante iniciativas de diversificación?
- ¿Considera fortalecer la cadena de valor mediante iniciativas que convengan al desarrollo de capacidades y oportunidades para los proveedores locales?

- ¿Considera el impacto socioeconómico generado al influir o dejar de influir en una comunidad?
- ¿Considera apoyar iniciativas de personas y organizaciones que busquen generar empleo a nivel local?
- ¿Considera ayudar al desarrollo de asociaciones de emprendedores comunitarios y programas de bien social para grupos desfavorecidos o marginados?
- ¿Considera contribuir a las pensiones y jubilaciones de sus empleados?
- ¿Cumple con el pago de impuestos y colabora con las autoridades correspondientes?
- ¿Apoya y se involucra con organizaciones de bien social y protectoras de derechos humanos, que necesiten apoyo económico?

### Asunto 6: Salud

- ¿Considera fortalecer la concientización acerca de las medidas de prevención y amenazas existentes para la salud y las principales enfermedades que pueden afectar a la comunidad?
- ¿Considera apoyar la accesibilidad para toda la población hacia los servicios esenciales de salud y calidad de vida?
- ¿Busca eliminar impactos adversos contra la salud debido a las actividades de la organización, ya sea por procesos de producción o por calidad del bien y servicio?
- ¿Considera contribuir con el acceso a medicamentos y vacunas para la comunidad, además de la promoción de actividades recreativas y deportivas?
- ¿Presta atención y busca solventar problemas de desnutrición o enfermedades en menores?

### Asunto 7: Inversión social

- ¿Evalúa iniciativas propias en conjunto con la comunidad para realizar mejoras en esta?
- ¿Considera aliarse con instancias gubernamentales y organizaciones interesadas en el uso sostenible de los recursos y aumento de productividad?
- ¿Busca ayudar a programas que contribuyen con el aumento de recursos, oportunidades y capacidades para la comunidad?
- ¿Toma en cuenta promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad mediante la planificación de proyectos de inversión?
- ¿Evita crear dependencia de la comunidad hacia la empresa debido a su presencia e influencia, sin perjudicar su desarrollo mediante la creación de un equilibrio de inversión social?



## 4. Buenas prácticas de integración

### 4.1. Planificación de la integración del tema en la organización

La participación activa de la organización y la comunidad debe realizarse de manera integrada y conjunta, tomando en consideración factores para su desarrollo, no sin antes haber evaluado los posibles impactos negativos o positivos de las actividades organizacionales. Deben ser respetados los derechos sociales, políticos, culturales y el principio de legalidad, para que de esta manera todo interés u opinión sea tomada en cuenta considerando grupos formales o informales dentro de la comunidad. A su vez, la empresa debería apoyar y fomentar la generación de empleo y habilidades (dentro de la cadena de valor y actividades locales), el acceso a tecnologías e información, formación de alianzas y programas comunitarios (para el fomento de espíritu emprendedor y orientación de género), cumplimiento de la ley, campañas e inversión para salud pública y bienestar social.

### 4.2. ¿Cómo llevar a cabo la integración?

Una vez realizado un análisis a las actividades organizacionales para dictaminar los posibles impactos y oportunidades de inversión y apoyo hacia las comunidades involucradas, se deben crear cambios tangibles en el rol de la empresa en relación con la sociedad. Por lo tanto deben crearse políticas, procedimientos, documentos y registros que permitan mejorar el marco de la entidad en cuanto a la participación activa de la colectividad en la cadena de valor y su desarrollo, mediante la generación de empleos y grupos de valor social. Para lograr esto, la organización debe apoyar e invertir en conjunto con otras organizaciones comunales que deseen mejorar la calidad de vida de la población, considerando y respetando la ley, además de las normas y principios internacionales.

### 4.3. Verificación

Para lograr una adecuada participación activa de la comunidad con la organización, se debe respetar el principio de legalidad y los derechos humanos de los habitantes. Para ello es necesario un proceso de verificación y monitoreo en el que se integren convenios con organismos comunales, registros de inversiones en la comunidad, entrevistas a personal y miembros comunitarios, documentos y registros laborales, y auditorías periódicas. Con esto la entidad deberá ser capaz de realizar ajustes y planificar de manera concreta la orientación que tendrá con la comunidad, generando beneficios mutuos y mejorando la imagen corporativa, calidad laboral, identidad y sentimiento filantrópico, y su propio sistema de gestión.

## 5. ¿Qué hacer en caso que el riesgo se presente?

La organización podría enfrentarse a circunstancias o crisis que afecten la calidad de vida de la comunidad o el respeto hacia los derechos humanos. Ejemplos de estas externalidades pueden ser fenómenos naturales, conflictos políticos o militares, y crisis económicas o alimentarias. Por lo tanto, debe estarse preparado con planes de contingencia y mitigación, mediante el involucramiento de socios o aliados que puedan contribuir a la causa filantrópica, para

las comunidades afectadas, donde principalmente, en orden de prioridad, deberán ser asistidos los grupos vulnerables identificados previamente por la organización, a través de coordinación inmediata con grupos internacionales de apoyo humanitario y las autoridades públicas respectivas.