



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional



ELAP
Escuela Latinoamericana de
Áreas Protegidas

Módulo III- Responsabilidad Social

Universidad para la Cooperación Internacional

Profesora: Leyla Solano Pacheco

Semana presencial 7-9 agosto, 2019

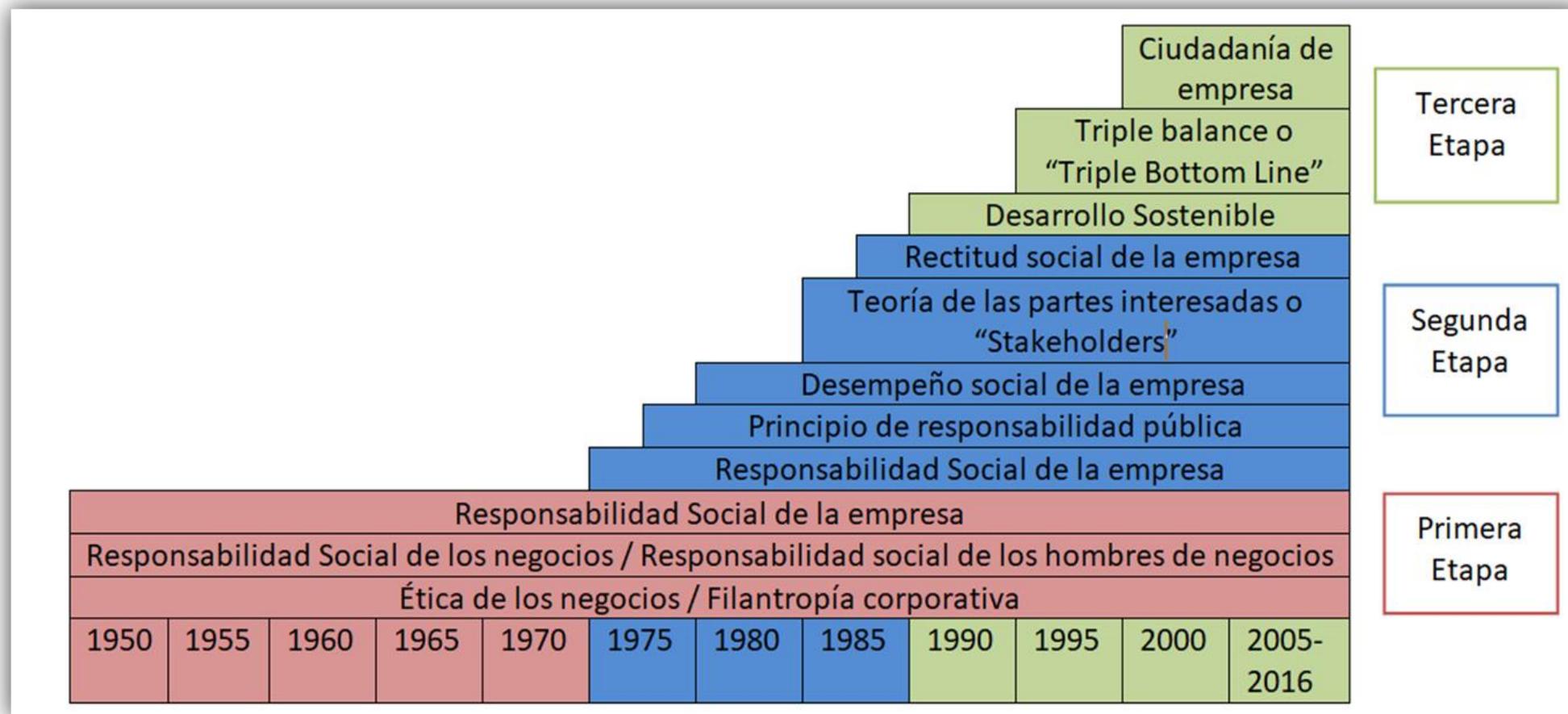


GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA

Ministerio de Producción, Trabajo
y Desarrollo Sustentable

Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable

Evolución...



Fuente:

RSE y Relaciones laborales. Rolando Cedón Torres, PIRSE- UCLM, España. 2019

Evolución de contenidos de la RS

Primera Etapa (1950-1970)

- Howard R. Bowen: En 1953 publicó el libro “Social Responsibilities of the Businessman”, habla sobre a la relación entre la **empresa y la sociedad** y define, tal vez por primera vez, a la responsabilidad social como **“las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”**.
- Empieza **una espontánea participación voluntaria de la empresas en la comunidad**, en donde se acepta la participación a través de **acciones filantrópicas** (Tendencia a procurar el bien de las personas de manera desinteresada, incluso a costa del interés propio).
- El tema de RS recaía mucho en los “hombres de negocio” con consciencia y valores éticos que promovían este tipo de acciones.
- Situaciones mundiales como la Gran Depresión (Años 20 y 30), sumado a la segunda guerra mundial (39 al 45) ahondan mas la crisis económica y social, y debido al desempleo y pobreza, las empresas privadas en USA en los años 50 y 60 **comienzan a tener mayor conciencia necesidad de impulsar causas social**.

Primera Etapa (1950-1970)

- Surgen a partir de los años 50s, mecanismos tributarios en Estados Unidos, para incentivar las **contribuciones caritativas**, lo cual representaba menores impuestos para las empresa.
- Se crea la ONU-Naciones Unidas en el año 1945 con los objetivos de:
 - Mantener la paz y la seguridad internacionales
 - Fomentar entre las naciones relaciones de amistad
 - Realizar la cooperación internacional y ser un centro de armonización.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948:
 - **Promueve la dignidad intrínseca de los hombres, protección de Derecho y los derechos fundamentales del ser humano, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres.**

Evolución de contenidos de la RS

Segunda Etapa (1975-1985)

- La comunidad general toma conciencia sobre la importancia del **impacto de las empresas en la sociedad y ambiente**.
- Al ser una sociedad mas informada y educada, se empieza a tomar conciencia sobre la **importancia de las empresas en su ámbito de acción** y se perciben mas detalladamente sus impactos negativos y positivos en su entorno.
- Debido a lo anterior los Estados (Países) empiezan a sentir una presión y se promueven legislaciones y normativas para garantizar la protección de los intereses públicos y ambientales.

Segunda Etapa (1975-1985)

- Los Estados intervienen con normas para la protección de los intereses públicos y el ambiente.
- Se genera un cambio en los roles entre Gobiernos, Organizaciones y Sociedad hacia una relación interdependiente y aparece la importancia de los “grupos de interés” (stakeholders) o “partes interesadas”.
- Se genera un cambio en el modelo de negocio convencional:
- empiezan a tener **mayor relevancia los Sindicatos**, hay una mayor competitividad en los mercados por lo que las empresas desplazan su producción a países sub-desarrollados y se amplía los alcances de la cadena de comercialización, entre otros (sindicatos, desplazamientos de producción por costes, comienza la importancia de las cadenas de valor).
- Situaciones de abuso de empresas multinacionales en producción y cadenas de comercialización, empiezan a salir a la luz pública.

Casos salen a la luz pública...

- **Erin Brockovich-Ellis** ([Lawrence, Kansas](#); [22 de junio](#) de [1960](#)) es una empleada de una oficina jurídica [estadounidense](#) que, a pesar de su falta de instrucción académica y formación jurídica, fue fundamental en la preparación de una demanda contra la empresa *Pacific Gas and Electric Company (PG & E)*, de [California](#), en [1983](#). Al estar empleada en un pequeño despacho de abogados e intrigada por la coincidencia de informes de indemnización inmobiliaria con solicitudes de atención médica de las mismas personas, investigó y encontró una probable contaminación del agua potable por [cromo hexavalente](#).



Evolución de contenidos de la RS

Tercera Etapa (1990 a la fecha)

- Fundada en 1961, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) agrupa a 36 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.
- Los principios de los derechos fundamentales, adoptados en 1998, compromete a los *Estados Miembros* a **respetar y promover estos principios y derechos comprendidos** en cuatro categorías, hayan o no ratificado los convenios pertinentes.
- **Estas categorías son:**
 - la libertad de asociación y la libertad sindical (el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva).
 - la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.
 - la abolición del trabajo infantil .
 - la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Etapa 1990-Fecha

-El *PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS* lanzado en 2000, es una llamada a las empresas a alinear sus estrategias y operaciones con 10 Principios Universales sobre Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción, así como a tomar medidas que promuevan el desarrollo sostenible.

-Los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas se derivan de:

- la Declaración Universal de Derechos Humanos
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos fundamentales en el Trabajo
- la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y
- la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

-

Principios Pacto Mundial ONU

-Se basan en el reconocimiento de:

- a) Las actuales obligaciones de los Estados de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y las libertades fundamentales.
 - b) El papel de las empresas como órganos especializados de la sociedad que desempeñan funciones especializadas y que deben cumplir todas las leyes aplicables y respetar los derechos humanos.
 - c) La necesidad de que los derechos y obligaciones vayan acompañados de recursos adecuados y efectivos en caso de incumplimiento.
- En el año 2000, la Cumbre de Lisboa establece como objetivo **convertir a Europa en una economía competitiva capaz de lograr un crecimiento económico sostenible con una mayor cohesión social.**

Libro Verde

- Con el fin de cumplir este objetivo, se acuerda iniciar **un proceso de diálogo entre todas las partes interesadas** y se publica en julio de 2001 el llamado “Libro Verde”, que plasma las líneas de la política gubernamental europea en RS.
- Asimismo, según el Libro Verde, **las políticas nacionales deben guardar relación con las políticas comunitarias y con los estándares y códigos internacionales.**
- Es decir, el enfoque europeo de la RS debe estar integrado en el contexto más amplio en el que se asientan otras iniciativas internacionales como la Declaración tripartita de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social (1977/2000); las directrices de la OCDE para las empresas multinacionales (2000); las Normas de Derechos Humanos de la ONU para empresas; o el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Foros Mundiales

Se empiezan a trabajar en Cumbres y Conferencias mundiales relacionados a temas de interés para la RS:

- ❑ 1992 Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
- ❑ 1995 Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social
- ❑ 2002 Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible
- ❑ Conferencia de las Naciones Unidas sobre el [Desarrollo Sostenible](#) (Río +20), entre otras.

Responsabilidad Social

*“la Responsabilidad de una organización respecto de los **impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente**, por medio de un **comportamiento transparente y ético** que: contribuya al **desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la Sociedad**; tome en consideración **las expectativas de sus partes interesadas (stakeholders)**; esté en cumplimiento con la **legislación aplicable** y sea consistente con **normas internacionales de comportamiento**; además esté **integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.**”*

- ISO 26000

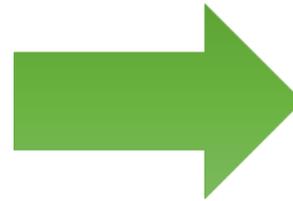
Ejercicio en grupos:

- Revisen la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Busquen en la web los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU.
- Exponga la definición y principios de la RS del Libro Verde.

- LEER, ANALIZAR, EXPONER: 30 minutos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

- 2015: Finalizan los ocho Objetivos del Desarrollo del Milenio.
- 2016: Inicia la estrategia de cumplimiento para la agenda 2030 para el desarrollo Sostenible.
- Los Objetivos y las metas estimularán durante los próximos 15 años la acción en las siguientes esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta.



Esferas de impacto 2030

- ❖ **Personas:** Reducir la pobreza y el hambre, desarrollo del ser humano con dignidad e igualdad en un ambiente saludable.
- ❖ **Planeta:** Protegerlo contra la degradación a través de la gestión, producción y consumo sostenible y optar medidas urgentes frente al cambio climático.
- ❖ **Prosperidad:** Vida prospera y plena a través del progreso económico, social y tecnológico en armonía con la naturaleza.
- ❖ **Paz:** Propiciar sociedades pacíficas, libres de temor y violencia.
- ❖ **Alianzas:** A través de una solidaridad mundial para su cumplimiento.

Objetivos de Desarrollo Sostenible



ODS...historia

- En septiembre de 2015, más de 150 jefes de Estado y de Gobierno se reunieron en la histórica [Cumbre del Desarrollo Sostenible](#) en la que aprobaron la [Agenda 2030](#).
- Esta Agenda contiene [17 objetivos](#) de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016, rigen los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son herederos de los [Objetivos de Desarrollo del Milenio \(ODM\)](#) y buscan ampliar los éxitos alcanzados con ellos, así como lograr aquellas metas que no fueron conseguidas.

ODS..

- Estos nuevos objetivos presentan la singularidad de instar a todos los países, ya sean ricos, pobres o de ingresos medianos, a **adoptar medidas para promover la prosperidad al tiempo que protegen el planeta.**
- Reconocen que las iniciativas para **acabar con la pobreza** deben ir de la mano de **estrategias que favorezcan el crecimiento económico** y aborden una serie de necesidades sociales, entre las que cabe señalar la **educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo**, a la vez que **luchan contra el cambio climático y promueven la protección del medio ambiente.**

ODS...

- A pesar de que **los ODS no son jurídicamente obligatorios**, se espera que los gobiernos los adopten como propios y establezcan marcos nacionales para su logro.
- Los países tienen la responsabilidad primordial del seguimiento y **examen de los progresos conseguidos en el cumplimiento de los objetivos**, para lo cual es necesario recopilar datos fiables, accesibles y oportunos.
- Las actividades regionales de seguimiento y examen se basarán en **análisis llevados a cabo a nivel nacional** y contribuirán al seguimiento y examen a nivel mundial.

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Responsabilidad Social vrs Desarrollo Sostenible

Responsabilidad Social

“un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones social y ambiental en sus operaciones de negocio y en sus relaciones con los grupos de interés.”

Libro Verde, Comisión Europea 2001

Desarrollo Sostenible

La sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Informe de Brundlant, 1987



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

Historia..

- La ISO, es una federación internacional conformada por organismos nacionales de normalización y que son miembros de ISO.
- Son los encargados de redactar las normas internacionales a través de los comités técnicos, quienes las envían a los países miembros para su votación, para lo cual se necesita un 75% de los mismos para que sean aprobadas.
- El proceso de la **Norma ISO 26000** se realizó realizando una consulta múltiple de grupos de interés a nivel mundial.
- La elaboración del texto comienza en el año 2001 cuando surge la necesidad de tener una normativa de RS, pero no fue hasta el año 2004 que inician con el proyecto y finaliza en el año 2010, como una “Guía de implementación”.
- Cuando finaliza el proceso de, el grupo de trabajo internacional quedó compuesto por 450 expertos de un 99% de países miembros de ISO.
- Adicionalmente, esta norma ISO 26000 fue aprobada con un 93,5% de votos a favor.

ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social



Participación de expertos
de 90 países



40 organizaciones
internacionales o
regionales



Expertos

consumidores; gobierno;
industria; trabajadores;
ONG , servicios, apoyo,
investigación, academia y
otros

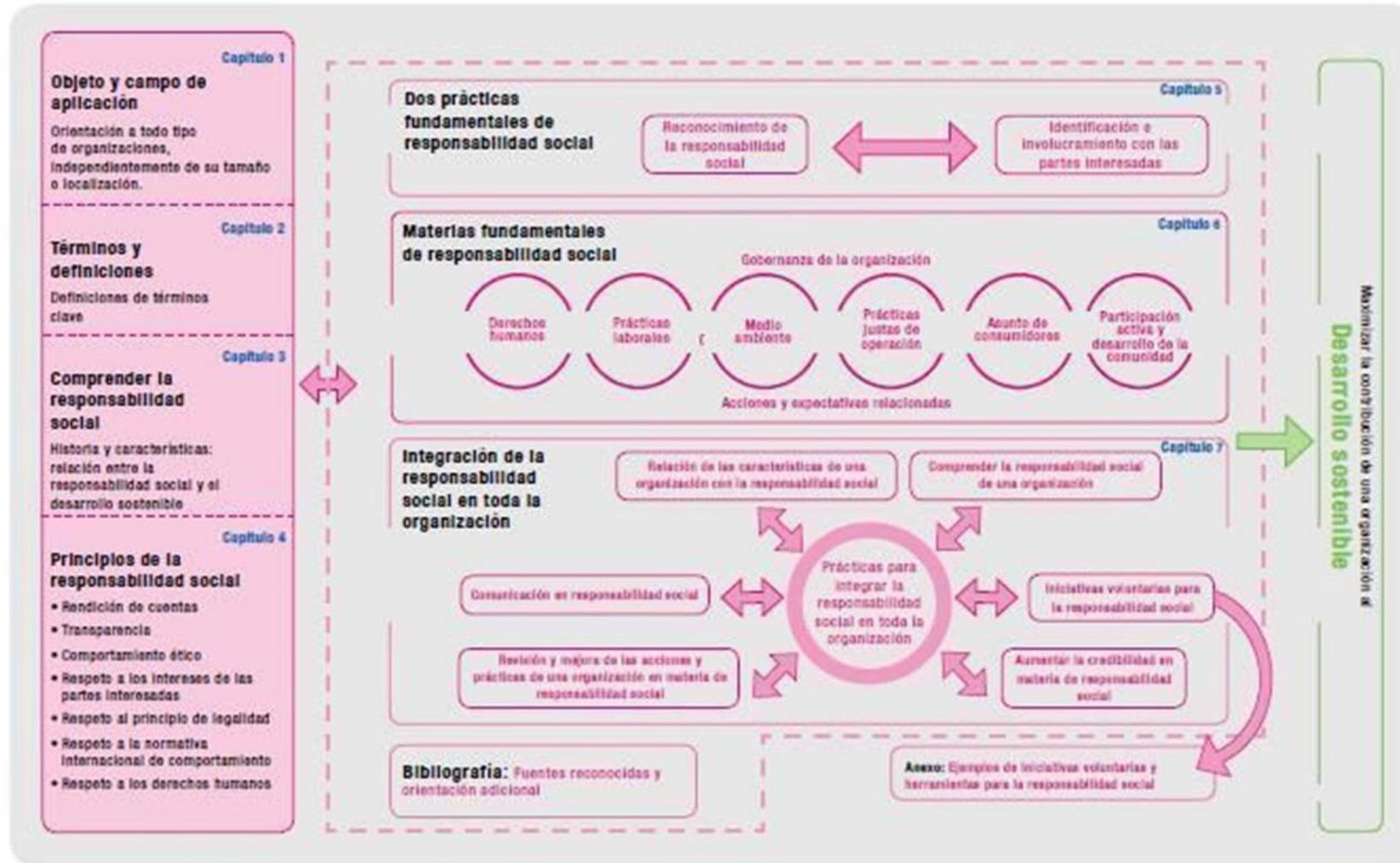
Equilibrio entre: Grupo redacción, países (desarrollo y no) y género

<https://www.bing.com/videos/search?q=iso+26000+pdf&qpvt=iso+26000+pdf&view=detail&mid=A72120CF50BF021A9F0EA72120CF50BF021A9F0E&&FORM=VRDGAR>

ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

- La ISO 26000 busca promover un entendimiento común de responsabilidad social y ayudar a contribuir con el Desarrollo Sostenible.
- Es aplicable a todo tipo de organizaciones.
- Es de ayuda para las organizaciones que inician el proceso o para mejorar prácticas existentes de RS, teniendo claro que no es una norma.
- **Esta norma NO es certificable.**
- La ISO 26000 se debe de ver como un elemento estratégico que desde un enfoque integral, promover la implementación de la responsabilidad social en las organizaciones.
- Su texto se complementa con otras iniciativas de Responsabilidad Social (Eje: Pacto mundial, GRI, entre otros).

ISO 26000: Estructura



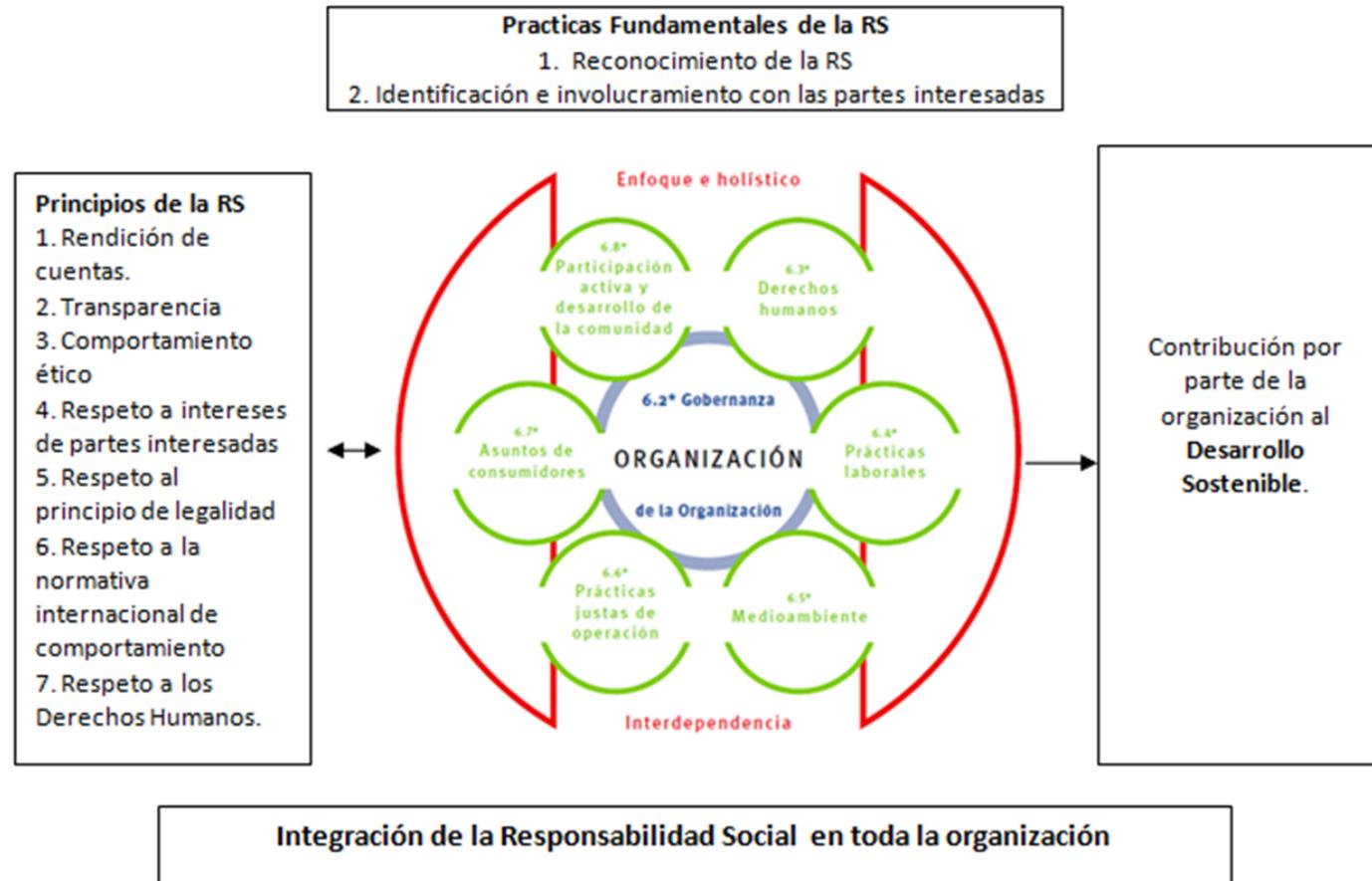
ISO 26000

- La *ISO 26000* pretende ayudar a todo tipo de organización a operar de una manera socialmente responsable, al **proporcionar orientación** sobre:
 - Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
 - Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
 - Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social
 - Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
 - Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia
 - Identificación y compromiso con las partes interesadas
 - Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

ISO 26000

- *ISO 26000* contiene **guías voluntarias, no requisitos**, y por lo tanto **no es para utilizar como una norma de certificación** como la ISO 9001 y la ISO 14001. Por lo tanto, no es una norma de sistema de gestión, y no es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual.
- Cualquier oferta o petición para obtener **una certificación conforme a la norma ISO 26000 se consideraría una mala interpretación** del propósito e intención de esta norma y una utilización inadecuada de la misma. Al no contener requisitos, ninguna certificación constituiría una demostración de conformidad respecto a esta norma.

Esquema ISO 26000





UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

PRACTICAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

Prácticas Fundamentales de la RS

1. *Reconocimiento de la Responsabilidad Social.*

Impactos, Intereses y expectativas	Reconocer materias fundamentales y asuntos pertinentes	RS y la esfera de acción de la organización
<ul style="list-style-type: none">• Relación Organización y Sociedad• Relación Organización y Partes interesadas• Relación Partes interesadas y Sociedad.	<ul style="list-style-type: none">• Los Impactos de las decisiones basados en:• relación con las 7 materias fundamentales• Asuntos pertinentes y evaluación de impactos.• Relación con partes interesadas• Obligaciones legales	<ul style="list-style-type: none">• Impacto de sus decisiones y actividades tiene alcances internos y externos.• La esfera incluye relaciones dentro y más allá de la cadena de valor de una organización.• Evalúa su responsabilidad (Debida diligencia)

ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

Prácticas Fundamentales de la RS

2. *Identificación e involucramiento con las partes interesadas*

Identificación

- ¿Cuáles son las obligaciones legales la organización
- ¿ Quienes pueden verse afectados por las decisiones y actividades de la organización ?
- ¿ Quienes han estado involucrados en algún proceso con la organización? Quejas o sugerencias.
- ¿Quién puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?
- ¿Qué parte la cadena de valor se ve afectado?
- Otros

Involucramiento y su importancia

- Entender las decisiones y actividades de la organización
- Disminuir el impacto negativo de la organización
- Ayuda a la organización a revisar su desempeño (mejora)
- Cumplimiento legal de la organización.
- Trabajar con intereses en conflicto
- incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones,
- Establecer alianzas estratégicas
- Otros

PF2: Identificación de las partes interesadas

- **Identificación:** Muchas veces no es fácil realizar un estudio de partes interesadas, ya que pueden ser muchos y a veces no se identifican todos, algunos consejos para empezar a realizar esta identificación es:
 - identificar a un grupo o personal con una base real o potencial de una reclamación
 - comprender cómo los individuos o grupos pueden verse afectados por las decisiones y actividades de la organización.
 - Las expectativas de las partes interesadas.
- **Involucramiento:** Es el diálogo existente para que se puedan escuchar y entender las expectativas de los grupos identificados. La comunicación se puede dar de diferentes formas, siempre y cuando su característica fundamental sea una comunicación en dos direcciones.

Categorías de *stakeholders* o partes interesadas

- Consumidores
- Gobierno
- Industria
- Trabajadores
- ONGs, OdB, Líderes locales
- Servicios, apoyo, investigación y otros

Principios fundamentales de la ISO 26000

- 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
- Respeto a los derechos humanos

Materias fundamentales de la ISO 26000

- Una vez presentes los *principios de la Responsabilidad Social* que deben aplicarse de forma *horizontal* en todos los procesos de la organización, **ISO 26000** nos presenta **7 materias fundamentales** que forman *7 ejes verticales de actuación*:
 - Gobernanza de la organización
 - Derechos humanos
 - Prácticas laborales
 - El medio ambiente
 - Prácticas justas de operación
 - Asuntos de consumidores
 - Participación activa y desarrollo de la comunidad



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

Ejercicio: Grupos

Seleccionen una organización y analícenla desde la óptica de la Práctica Fundamental 2

30 minutos



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Principios de la ISO 26000

Las organizaciones deben basar su comportamiento en normas técnicas, directrices o reglas de conducta



- Principios de la RS**
1. Rendición de cuentas.
 2. Transparencia
 3. Comportamiento ético
 4. Respeto a intereses de partes interesadas
 5. Respeto al principio de legalidad
 6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento
 7. Respeto a los Derechos Humanos.

- Prácticas Fundamentales de la RS**
1. Reconocimiento de la RS
 2. Identificación e involucramiento con las partes interesadas



Contribución por parte de la organización al Desarrollo Sostenible.

Integración de la Responsabilidad Social en toda la organización

P1. Rendición de cuentas

- Es la obligación para la organización y su dirección de **tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización** y
- para la organización de tener que **responder ante las autoridades competentes**, en relación con las leyes y regulaciones y ante los **afectados por sus decisiones y actividades**, así como ante la **sociedad** en general.
- También incluye la **aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores**, la información de medidas para repararlos y la toma de acciones que garantizan que no se repitan.

P1. Rendición de cuentas

- El principio indica que una organización debe **rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y ambiente.**
- Rendición de cuentas en:
 - los impactos (especialmente los negativos) de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, y
 - las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

P2. Transparencia

El principio indica que: una organización debería ser transparente en sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente. Temas a considerar:

- Propósito, naturaleza y localización de sus actividades;
- Quienes controlan la actividad de la organización;
- Como se toman, implementan y revisan sus decisiones y las formas de rendir cuentas.
- Su estructura organizacional y roles de las gerencias.
- Contra que normas y criterios evalúa su desempeño en relación con la RS
- Su desempeño de responsabilidad social;
- Orígenes, cantidades y aplicación de sus recursos financieros;
- Los impactos (actuales y potenciales) de sus decisiones y actividades en las partes interesadas, sociedad, economía y ambiente.
- Mecanismos utilizados para la identificación e involucramiento de sus partes interesadas.

P3. Comportamiento ético

- El comportamiento ético de una organización, se basa en los valores de la honestidad, equidad e integridad y considerar estos valores para sus decisiones y actividades. Por lo tanto debe:
 - Identificar y la declarar sus valores y principios fundamentales.
 - Promover mecanismos para un comportamiento en toda la organización, especialmente cuando no existan leyes y regulaciones locales, o entren en conflicto con el comportamiento ético.
 - Adoptar y comunicar normas de comportamiento ético y garantizar su cumplimiento.
 - Prevención o resolución de conflictos de interés.
 - Mecanismos de denuncia del no comportamiento ético sin represalias.
 - Respeto y comportamiento ético a seres vivos, según normas internacionales (Eje: Derechos Humanos)

P4: Respeto a los intereses de las partes

- Este principio de respeto a los intereses de las partes interesadas consiste en que una organización además de responder a los intereses establecidos por los dueños (que también son un grupo de interés), deberá de tomar en consideración los intereses de sus partes interesadas. Por lo tanto debe:
 - Identificar, reconocer y demostrar respeto a los derechos de las partes interesadas y sus intereses.
 - Reconocer las partes interesadas que tienen gran influencia en la organización.
 - Tener mecanismos de comunicación con las partes interesadas
 - Considerar los puntos de vista de las partes interesadas que se vean afectados por las decisiones y actividades de la empresa.

P5: Respeto al principio de legalidad

- El respeto al principio de legalidad indica que una organización no puede ser socialmente responsable, si no cumple con la legislación que le corresponde para su operación. La organización debe identificar las leyes y regulaciones aplicables, para informar dentro de la organización de su obligación de observar y cumplir esas medidas. Es obligatorio. Se debe:
 - Cumplir con la legislación de todas las jurisdicciones en las que opera, aunque las mismas no se hagan cumplir.
 - Garantizar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable;
 - Tener un mecanismo adecuado para mantenerse informada de todas las obligaciones legales y sus actualizaciones
 - Revisar constantemente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones aplicables.

P6: Respeto a la normativa internacional de comportamiento

- Este principio indica que luego de cumplir con la legislación nacional, la organización debe cumplir con la **normativa internacional de comportamiento**, muy especialmente cuando a nivel nacional no se llevan las mejores practicas ambientales, sociales y económica
- **Normativa internacional de comportamiento:** expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal (Definición ISO 26000)

P6: Continua..

- Cuando la legislación nacional no es lo suficientemente robusta para salvaguardas en temas sociales, ambientales y económicas.
- Cuando la legislación nacional entra en conflicto con las normas internacionales (se cumplen los mas altos estándares)
- Tener mecanismos de denuncia para situaciones que se presenten.
- No ser cómplice del incumplimiento de normativas internacionales de otras organizaciones.

P7: Respeto a los Derechos Humanos

- La organización debe de garantizar los derechos humanos de todas las personas y grupos de interés relacionados con la organización, y siempre debe de:
- Respetar y promover los Derechos Humanos;
- Respetar la universalidad de los derechos, aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;
- En situaciones donde la legislación no proporción protección a los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento.



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

**MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

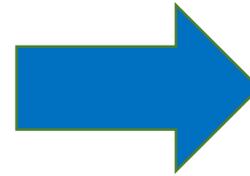
Materias fundamentales



1. Gobernanza de la organización
2. Derechos Humanos
3. Prácticas Laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activas y desarrollo de la comunidad.

Materias fundamentales

MATERIAS FUNDAMENTALES
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Las materias
fundamentales
a su vez se
subdividen en
asuntos o
temas.

MF1: Gobernanza de la organización

- La gobernanza promueve **un ordenamiento e inclusión desde la más alta esfera de la organización**, para incluir RS dentro del marco estratégico y de esta forma que sea parte de la “ruta” de la organización para que sea implementada adecuadamente en cada una de las áreas de la empresa
- La gobernanza de la organización, es el marco o cuadro de control dirigido por un **(es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos** Gerente General) o varias personas (Junta Directiva, o accionistas) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización y es la parte mas importante (ya que es el centro de control) para que una organización cumpla con los principios de RS.

MF1: Gobernanza...

La estructura para la toma de decisiones de una organización permite que:

- Implementar objetivos, metas y estrategias que reflejen su compromiso con la RS
- Compromiso en la rendición de cuentas
- Usar eficientemente los recursos de la organización (económicos, sociales y ambientales)
- Promover oportunidades justas en la organización para grupos vulnerables y trabajadores en general.
- Equilibrio entre las necesidades de la organización y partes interesadas.
- Mantiene registros, revisa y evalúa periódicamente

MF2: Derechos humanos

- El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son considerados esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad.
- Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos.
- Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.
- Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo.
- Derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales.

MF2: Derechos Humanos

- Los principios de los Derechos Humanos:
 - son inherentes (pertenecen a cada persona)
 - son inalienables (no se pueden renunciar a ellos o quitarlos)
 - son universales (aplican a todas las personas)
 - son indivisibles (ninguno de los derechos humanos puede ignorarse selectivamente), y
 - son interdependientes (el cumplimiento de uno contribuye a los otros derechos).
- Independientemente que los Derechos Humanos sean o no respetados en un país, la organización siempre debe de cumplirlos en su área de influencia.

MF2: Derechos Humanos.

ASUNTO 1: DEBIDA DILIGENCIA

- Es un 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. (Definición ISO 26000)

MF2: Derechos Humanos.

• ASUNTO 1: DEBIDA DILIGENCIA

- Identifica, previene y aborda los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación e influir en la de otros.
- Para poder aplicar una debida diligencia en la materia de Derechos Humanos, se debe de incluir al menos lo siguiente, según el tamaño y circunstancias de la organización:

Asunto 1: Debida diligencia....

- Una política de derechos humanos para la organización
- Evaluación de las actividades existentes y propuestas que podrían afectar a los derechos humanos
- Formas de integrar la política de derechos humanos en toda la organización
- Mecanismos de desempeño, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque
- Actividades para tratar los impactos negativos de las decisiones y actividades.

MF 2: Derechos Humanos

ASUNTO 2: SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS

- Circunstancias en las que se enfrentan las organizaciones para el cumplimiento de los Derechos Humanos (Eje: países en conflicto, situaciones de corrupción, situaciones ambientales como sequía o desastres naturales, problemas de salud, cadenas de valor complejas, pobreza, seguridad, entre otros).
- En este tipo de escenarios, la organización independientemente de las situaciones externas que se presenten y que les impactan directamente.
- A través de la debida diligencia, deben identificar los impactos y se espera el cumplimiento de los Derechos Humanos por parte de la organización y defender su cumplimiento a nivel global.
- Las situaciones no son excusas para no actuar.

MF 2: Derechos Humanos

- **ASUNTO 3: EVITAR LA COMPLICIDAD**

- En el contexto de RS, evitar la complicidad, está relacionado con el hecho de que una organización realice cualquier actividad en contra de los Derechos Humanos teniendo conocimiento de los mismos, esto automáticamente lo hace cómplice.
- La complicidad tiene 2 tipos de características:
- Las legales y las no legales.
 - Legales: Acto ilícito (teniendo conocimiento del mismo).
 - No legales: Las expectativas sociales del comportamiento de la organización.

ASUNTO 3: EVITAR LA COMPLICIDAD...

- La empresa puede ser participe de complicidad no legal, por alguna de las siguientes formas:
 - Complicidad directa: la organización ayuda a no cumplir con los derechos humanos.
 - Complicidad beneficiosa: cuando se benefician directamente de los abusos de los derechos humanos realizados por otros
 - Complicidad tácita: Cuando se infringen los derechos humanos en una organización de forma sistemática.
- Eje: Cuando las fuerzas de seguridad irrespetan los derechos humanos en una huelga dentro de la organización).

ASUNTO 3: EVITAR LA COMPLICIDAD...

Acciones y Expectativas relacionadas.

- Disposiciones de seguridad en la empresa (Trato de guardas de seguridad para evitar abuso de poder).
- No establecer alianzas formales e informales, con organizaciones que no cumplan con los derechos humanos.
- No ser cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras, sin causas justificadas.
- Declaraciones públicas de la posición de la organización en pro de los Derechos Humanos .
- Evitar relaciones con organizaciones involucradas en acciones antisociales.

MF2:Derechos Humanos

• ASUNTO 4: RESOLUCION DE RECLAMOS

- Establecer los mecanismos para que aquellos que crean que se han cometido abusos contra sus derechos puedan llevar el problema ante la organización e intentar obtener una compensación.
- Mecanismos de resolución de quejas a nivel interno y externo y asegurar su disponibilidad y que cumplan con lo establecido en los “mecanismos de reparación” (buzón de quejas) en los Principios Rectores sobre las empresas y Derechos Humanos.

Según la ISO 26000 junto con los Principios rectores se requieren que los mecanismos de resolución y quejas cumplan con lo siguiente:

- - **legítimos:** estructuras de gobernanza claras, transparentes e independientes para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de quejas pueda interferir con la justa gestión de ese proceso;
- - **accesibles:** se debe de comunicar su existencia y ofrecer asistencia a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso (idioma, analfabetismo, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias);
- **predecibles:** debe haber procedimientos claros y conocidos, un marco de tiempo establecido para cada etapa del caso, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado;
- **equitativos:** las partes agraviadas deberían tener acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones;
- **compatibles con los derechos:** los resultados y reparaciones deberían ser acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional;
- **claros y transparentes:** aunque la confidencialidad puede ser adecuada en algunos casos, el proceso y el resultado deberían estar abiertos al público y deberían otorgar el debido peso al interés público, y
- **basados en el diálogo y la mediación:** el proceso busca soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento entre las partes y si no se llega a un acuerdo se debe de conservar el derecho de intentarlo a través de
- mecanismos alternativos independientes.

MF2: Derechos Humanos

- **ASUNTO 5: DISCRIMINACION Y GRUPOS VULNERABLES**

- **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 (Eje: raza, genero, discapacidad, estado civil, situaciones de salud, entre otros)
- **Grupos vulnerables:** grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás (Definición, ISO 26000)

ASUNTO 5: DISCRIMINACION Y GRUPOS VULNERABLES....

ACCIONES:

- Realizar un análisis interno y en su área de influencia para garantizar que no haya discriminación.
- Facilitar capacitación a grupos vulnerables en relación a sus derechos
- Compensar una situación de discriminación o un legado de discriminación pasada.
- Tener una visión positiva y constructiva de la diversidad entre las personas con las que interactúa (Mujeres y niñas, personas con discapacidad, los niños, los pueblos indígenas, migrantes, origen social, raza, personas mayores, otros).

MF2: Derechos Humanos

- **ASUNTO 6: DERECHOS CIVILES Y POLITICOS**

- Son los derechos absolutos (derecho a la vida, vida digna, libertad, integridad, opinión, expresión, de asociación, reunión pacífica, religión, servicios públicos, entre otros)
- La organización debe de realizar un análisis para garantizar que efectivamente esté cumpliendo con estos derechos a nivel interno y su área de influencia (Ej: Proceso adecuado de medidas disciplinarias en la empresa, dar el derecho de asociación a los trabajadores, libertad de opinión y expresión , entre otros).

MF2: Derechos Humanos

ASUNTO 7: DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.

- Son los derechos relacionados a la educación, trabajo en condiciones favorables, derecho de asociación, vestido, vivienda, salud, cuidado medico, protección social, entre otros).
- Las organizaciones deberían de hacer una debida diligencia para garantizar que sus acciones e incluso productos, incluyan estos derechos. Así como garantizar que se cumplan en su área de influencia.
- Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones para garantizar que se cumplan estos derechos.
- Eje: Mantener un sistema de Salud y Seguridad en el trabajo, en el caso de organizaciones que se encuentren alejadas de comunidades ofrecer vivienda a sus trabajadores, dar suministro de agua potable, pagar a todos los trabajadores su proteccion social, entre otros), adicionalmente controlar que en su area de influencia se cumplan estos derechos etc.

MF2: Derechos Humanos

- **ASUNTO 8: PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.**

- Son los derechos que se centran en el trabajo y los derechos fundamentales son: libertad de asociación, eliminación de trabajo forzoso, no trabajo infantil y no discriminación.
- A pesar de que muchos de estos temas están legislados, las organizaciones deben garantizar que sus acciones e incluso las de su área de influencia, cumplan con las políticas y una adecuada implementación del cumplimiento de los derechos fundamentales en el Trabajo.

MF3: Prácticas Laborales

- La OIT (Organización Internacional del Trabajo) es una agencia de la ONU con una estructura tripartita (gobiernos, trabajadores y empleadores) que se creó con el propósito de establecer normas laborales internacionales.
- Estas normas de condiciones mínimas son instrumentos legales que establecen principios y derechos básicos universales en el trabajo y busca promover oportunidades de trabajos decentes y productivos, en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

MF3: Prácticas Laborales

Son las políticas y prácticas relacionadas al trabajo que se ejecutan dentro de una organización y su cumplimiento legal:

- Reclutamiento y promoción de trabajadores; y finalización de relación de trabajo.
- Procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones.
- Traslado de trabajadores (de países o áreas) .
- Formación y desarrollo de habilidades.
- Salud y Seguridad Ocupacional (condiciones de trabajo).
- Jornada laboral .
- Remuneración.

MF3: Prácticas Laborales

• ASUNTO 1: TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

- Una relación laboral puede ser de muchas formas: contractuales, temporales, freelance, entre otros.
- Las relaciones laborales entre trabajador y organización debe cumplir con la legislación pertinente en cada país y según los tipos de servicios para garantizar una relación contractual.
- Se espera que la organización:
 - Reconozca legalmente todas sus relaciones laborales.
 - Cumpla con todas las obligaciones de ley.
 - Mantenga información constante y oportuna entre trabajadores y organización para temas que afecten las condiciones de trabajo.
 - Asegure igualdad de oportunidades
 - No se beneficie de prácticas laborales injustas o abusivas.
 - Apoye el desarrollo socio-económico en los países donde opere.

MF3: Prácticas Laborales

• ASUNTO 2: CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCION SOCIAL

- Las condiciones de trabajo se refieren a: salarios, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar (agua potable, servicios sanitarios, comedores, servicios médicos), entre otras.
- La protección social son las garantías jurídicas y las políticas y prácticas de las organizaciones a mitigar la reducción o pérdida de ingresos por casos de salud (Vejez, maternidad), situaciones que se presenten o accidentes en el trabajo (indemnizaciones) , van relacionadas a la dignidad humana y en muchos casos le corresponde proporcionarlas al Estado .

ASUNTO 2: CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCION SOCIAL...

- Las condiciones de trabajo afectan la calidad de vida y el desarrollo socioeconómico y social de los trabajadores por lo que las organizaciones deben dar una adecuada calidad de las condiciones de trabajo y la protección social.
- Se espera que la organización:
 - Cumpla con la legislación nacional (salarios, horarios, obligaciones y responsabilidades) .
 - Respete el cumplimiento mínimo de normas laborales internacionales
 - Respete los contratos colectivos .
 - En la medida de lo posible concilie la vida familiar y laboral.

MF3: Prácticas Laborales

- **ASUNTO 3: DIALOGO SOCIAL**

- El dialogo social contribuye a establecer la participación y los principios democráticos en el lugar de trabajo, hace saludables las relaciones entre los trabajadores y la organización, minimiza costos de disputas, gestiona cambios y genera desarrollo de programas, entre otros.
- El diálogo social internacional es una tendencia en crecimiento e incluye el diálogo regional y global y acuerdos entre organizaciones que operan a escala internacional y organizaciones sindicales internacionales

ASUNTO 3: DIALOGO SOCIAL...

- El diálogo social es todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, organizaciones y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales.
- Se espera que la organización:
 - Reconozca la importancia del dialogo social.
 - Implementación efectiva y legal de representantes de trabajadores en la organización.
 - No aliente a los gobiernos en restringir el ejercicio de los derechos, reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva.

MF3: Prácticas Laborales

• ASUNTO 4: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- El tema de SSO es un tema de gran interés para las organizaciones, ya que muchas veces la implementación de una gestión en SSO se analiza como un gasto mayor, pero en realidad es una inversión tanto para la empresa como para los trabajadores, y se cumple con los Derechos Humanos de los trabajadores al tener un lugar limpio y seguro para trabajar.
- La SSO comprende: proteger, promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales.
- Se espera que la organización:
 - Tenga una política y sistema de gestión en Salud y Seguridad Ocupacional.
 - Identificación de riesgos en SSO en la organizaciones
 - Proporcione Equipo de Protección Personal (EPP)
 - Registre y analice los accidentes laborales que se presentan
 - Capacite constante en temas de SSO
 - Involucre a los trabajadores en el proceso.

MF3: Prácticas laborales

- **ASUNTO 5: DESARROLLO HUMANO Y FORMACION EN EL LUGAR DE TRABAJO.**
- La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y calificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo decente (ISO 26000).
- Son políticas e iniciativas de la organización para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos..
- Se espera que la organización:
 - Proporcionar acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico.
 - Establecer un programa de desarrollo profesional equitativo.
 - Asesoramiento a trabajadores que han perdido su empleo, para conseguir nuevo empleo.

MF4: Medio Ambiente

- Las organizaciones siempre generan impactos al ambiente (utilización de recursos, contaminación e impacto a los hábitat) denominado por algunos como: “Huella Ecológica”.
- Se requiere que las organización asuman su compromiso de **reducir y eliminar los patrones insostenibles de producción y consumo** y para asegurar un desarrollo sostenible.
- Los temas ambientales están estrechamente relacionados con todas las materias fundamentales ya que tiene un enfoque integrado con implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

Materias Fundamentales: 4. Medio Ambiente

CONSIDERACIONES:

- Las organizaciones deben de analizar los impactos ambientales, sociales y económicos que genera la extracción, producción y puesta en el mercado de su producto.
- La organización debe hacer una evaluación para cualquier nueva actividad que emprenda.
- Producción mas limpia: Hacer mejoras en el proceso de producción y usar tecnologías menos contaminantes.
- Compras verdes: tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida.
- Aprendizaje: que apoyen los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia.

Materias Fundamentales: 4. Medio Ambiente

Principios que se deben cumplir:

- Además de cumplir con la legislación, debe de minimizar sus impactos:
 - Cuando existan amenazas de daño serio o irreversible, para el ambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta, no debería usarse como motivo para postergar la adopción de medidas costo-efectivas para la prevención de la degradación del medio ambiente o de los daños a la salud humana (ISO 26000).
 - Mediante un sistema para para evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades.
 - Debe de asumir los costos de la contaminación de su operación.

MF 4: Medio Ambiente

• ASUNTO 1: PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

- Mejorar el desempeño ambiental de sus operaciones en emisiones al aire, vertidos de agua, gestión de residuos, uso y disposición de productos peligrosos, otras formas de contaminación (Eje: ruido, olores, vibraciones, entre otros).
- Se espera de la organización:
 - Identificar sus aspectos e impactos a nivel interno y externo.
 - Implementar medidas para la prevención y reducción de impactos negativos tanto interno como en las comunidades donde esta presente
 - Medir, registrar e informar en relación a las acciones correctivas de sus impactos negativos.
 - Identificar y eliminar la utilización de productos contaminantes.
 - Tener un plan de emergencias ante accidentes ambientales.

MF 4: Medio Ambiente

• ASUNTO 2: USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

- La organización deberá de cambiar los patrones de producción para asegurar los recursos en el futuro y mejorar eficiencia en: eficiencia energética; conservación, uso y acceso al agua; eficiencia en el uso de materiales y minimizar las exigencias de recursos de un producto.
- Se espera de la organización:
 - Identificar, reducir, conservar y gestionar las fuentes de los recursos.
 - Implementar medidas de eficiencias de recursos en los procesos.
 - Utilizar materiales reciclables.
 - Adopción de la responsabilidad extendida del productor.
 - Adquisición de productos sostenibles.

MF 4: Medio Ambiente

- **ASUNTO 3: MITIGACION Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO**

- Es importante recalcar que el cambio climático atañe a todas las organizaciones, debido a que son responsables de la generación de GEI y producen un el impacto directo e indirecto, que causan para la producción de su producto o servicio ante la sociedad, si no se toman las medidas necesarias desde lo interno de una organización.
- Adaptarse al cambio climático tiene implicaciones sociales en forma de impactos en la salud, prosperidad y derechos humanos.

ASUNTO 3: MITIGACION Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO....

Las organizaciones son responsables de las emisiones de GEI (de manera directa o indirecta) y debe de minimizar sus propias emisiones de GEI (mitigación), y prepararse para el cambio climático (adaptación).

- Se espera de la organización:

- **Mitigación:** Identificar sus fuentes de emisiones de GEI. Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI.
Implementar medidas para reducción de GEI
- **Adaptación:** Identificar riesgos a través de proyecciones climáticas, mecanismos de adaptación a las condiciones, establecer alianzas estratégicas para la adaptación.

MF 4: Medio Ambiente

ASUNTO 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

- Las organizaciones deben proteger el ambiente y apoyar la restauración de los hábitats que se ven afectados por su operación, a través de acciones como valoración y protección de la biodiversidad y ecosistemas, uso de tierra y recursos, y desarrollo urbano y rural ambientalmente sólido.
- Se espera de la organización:
 - Identificar impactos a la biodiversidad y ecosistemas y minimizarlos.
 - Tomar medidas para la preservación de especies endémicas.
 - Incorporar la protección a los hábitats dentro de la operación de la organización.

MF 5: Prácticas justas de operación

- Es la conducta ética de una organización en sus transacciones y relaciones con otras organizaciones.
- Los temas relacionados, se presentan como:
 - Anticorrupción
 - Participación responsable pública
 - Competencia justa
 - Comportamiento socialmente responsable
 - Relaciones con otras organizaciones y el respeto a los derechos de la propiedad.
- **El comportamiento ético es la base de las prácticas justas de operación.**

MF 5: Prácticas justas de operación

- **ASUNTO 1: ANTI CORRUPCION**

- La corrupción es una acción ilícita que puede afectar en la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal, así como de sanciones civiles y administrativas.
- Adicionalmente puede afectar a cualquiera de las 7 materias fundamentales de la RS.
- Según la Norma ISO 26000 **se espera que una empresa tome las medidas pertinentes para garantizar que su organización comprende y ejerce una política anticorrupción en cada uno de los eslabones y áreas de la organización.**

ASUNTO 1: ANTI CORRUPCION...

- Se espera de la organización:
 - Identificar los riesgos de la corrupción y establecer políticas y mecanismos de monitoreo para evitar esta practica.
 - Asegurar que los líderes den el ejemplo y garantizar que sea permeado en todos los trabajadores de la organización.
 - Tener salarios justos y competitivos.
 - Sistemas eficaces en lucha contra la corrupción.
 - Ser participes a todos los grupos de interés para que denuncien casos de corrupción al área responsable dentro de la organización.

MF5: Prácticas justas de operación

- **ASUNTO 2: Participación política responsable.**

- En este asunto lo que se plantea es que la organización **pueda participar de procesos políticos pero de una forma objetiva**, sin preferencia sobre alguna posición que pueda afectar las decisiones de sus grupos de interés o en su área de influencia.
- Se pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general.
- **Se espera de la organización:**
 - Capacitar a sus partes interesadas en la participación política responsable.
 - Tener transparencia en relación a su “lobby” y participación política.
 - Evitar contribuciones que denoten algún tipo de control o influencia indebida.
 - Prohibir actividades que supongan amenazas, control o coacción.

MF5: Prácticas justas de operación

• ASUNTO 3: COMPETENCIA JUSTA

- Se refiere a evitar prácticas de anti-competencia, entre los que se pueden mencionar:
 - Fijar precios poniéndose de acuerdo para vender un mismo producto, cuando las partes se ponen de acuerdo para manipular una licitación, fijación de precio desleal (precios bajos para sacar a la competencia del mercado, entre otros).
 - Al tener una competencia justa se estimula la innovación, la eficiencia, reduce los costos y todas las organizaciones tienen las mismas oportunidades, mejora el crecimiento económico y el nivel de vida.
- **Se espera de la organización:**
- Realizar actividades en conformidad a la legislación en temas de competencia.
 - Establecer monitoreos para identificar y erradicar actividades anti-competencia.
 - Capacitar al personal y grupos de interés sobre las prácticas de competencia justa.
 - No aprovecharse de condiciones sociales para prácticas desleales.

MF5: Prácticas justas de operación

ASUNTO 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.

- Las organizaciones a través de sus acciones, liderazgo, apoyo y compartir su experiencia, **puede promover la adopción de la RS en su cadena de valor.**
- **Se espera de la organización:**
 - Integrar dentro de la política de compra, distribución y contratación directrices de Responsabilidad Social.
 - Llevar a cabo una debida diligencia de su cadena de valor para identificar las acciones a realizar con sus proveedores prioritarios.
 - Promover a proveedores la adaptación de la Responsabilidad Social.
 - Realizar un programa de desarrollo de proveedores.
- Es importante que la organización pueda proporcionar apoyo a pequeñas empresas para una adecuada implementación de la RS, llamando a esta actividad **“desarrollo de proveedores”**.

MF5: Prácticas justas de operación

ASUNTO 5: RESPETO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD

- Una empresa socialmente responsable, debe de considerar dentro de sus decisiones **el respeto de los derechos de propiedad**, para poder identificar en su **análisis de riesgo o debida diligencia** en las áreas donde se puedan dar situaciones relacionadas a estos temas para garantizar que se cumplan.
- Pueden ser derechos de propiedad de cualquier índole: **terrenos, culturales, intelectuales, patentes, etc.**
- El derecho a la propiedad es un derecho humano reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

ASUNTO 5: RESPETO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD

Las organizaciones deben de reconocer y respetar los derechos de la propiedad (físicos e intelectuales) ya que ayuda a la inversión y la seguridad económica y estimula la creatividad y la innovación.

- **Se espera que la organización:**

- Políticas y prácticas para implementar el respeto a los derechos de propiedad.
- Garantizar que los bienes e inmuebles de la organización cuenten con el soporte legal y con un pago justo.
- No realizar compras o involucrarse con actividades que no cumplan con el derecho de la propiedad (Eje: Piratería, falsificación)

MF 6: Asuntos de consumidores

- Las organizaciones tienen responsabilidades de los productos que genera, servicios y **de sus consumidores**.
- Se debe de proporcionar educación e información precisa, justa, transparente y útil de *marketing*.
- Se debe de minimizar el riesgo por el consumo de los productos o servicios.
- Incluye la privacidad de datos de los consumidores, en caso de que la organización los tenga.

MF 6: Asuntos de consumidores

- **La organización debe cumplir con las “Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales”.**
- Los consumidores tienen derecho a:
 - ✓ Seguridad (productos y servicios no peligrosos para la salud o vida)
 - ✓ Información (para poder tomar una adecuada decisión)
 - ✓ Escoger (en la gama de productos y servicios que existen)
 - ✓ Se Escuchado (presentar sus opiniones a la organización)
 - ✓ Se Compensado (acuerdos equitativos ante demandas justas)
 - ✓ Educación (en relación a los productos y servicios, otros asuntos)
 - ✓ Ambiente saludables (no ponga en riesgo el bienestar)
 - ✓ Adicionales: Derecho a la privacidad, enfoque precautorio, igualdad de genero y promoción de la mujer, promoción del diseño universal

MF6: Asuntos consumidores

ASUNTO 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.

- Una empresa socialmente responsable, debe en todo momento **tener transparencia en sus actividades y con sus grupos de interés.**
- El mercadeo muchas veces no considera temas de RS dentro de las estrategias de su área y en ocasiones no se entrega información que pueda ser entendida por los consumidores, o bien información que es falsa para activar la compra de productos y servicios.
- El canal de comunicación de la RS con los consumidores, en gran medida es mercadeo.

ASUNTO 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación...

- La información que se proporciona permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas en relación con el consumo y las compras y comparar las características de distintos productos y servicios.
- **Se espera de la organización:**
 - Identificar y unificar con RS las prácticas del área de marketing.
 - Dar descripción detallada y transparente del producto o servicio (términos, condiciones, costos de entrega, calidad, entre otros).
 - No involucrarse en prácticas e información deshonestas para el consumidor.

MF 6: Asuntos de consumidores

Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los Consumidores.

- Una empresa socialmente responsable, **debe de garantizar que sus productos o servicios estén elaborados, diseñados y puestos en el mercado para que los mismos no dañen la salud y seguridad de los consumidores**, muy especialmente para aquellos grupos vulnerables.
- Es importante que toda la información de uso, manejo, materiales de los que están hechos los productos, etc., pueda indicarse en el producto o servicio para el buen uso por parte de los consumidores, pero en el caso de que exista alguna situación con el producto o servicio ya en el mercado, **la organización deberá hacerse responsable de retirar los mismos para evitar mayores daños.**

Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los Consumidores.

- Las organizaciones **deberán de anticipar los riesgos de sus productos y servicios y garantizar que los mismos sean seguros y no dañen bajo ninguna circunstancia al consumidor final.**
- **Se espera de la organización:**
 - Proporcionar productos o servicios seguros a nivel social y ambiental.
 - Conocer y cumplir las normativas locales e internacionales en temas de Salud y Seguridad.
 - Establecer mecanismos para retirada de productos o servicios, en caso de ser necesario.
 - Minimizar riesgos en el diseño del producto, especialmente para grupos vulnerables.
 - Proporcionar información sobre el producto o servicio.

MF 6: Asuntos de consumidores

ASUNTO 3: CONSUMIDOR SOSTENIBLE

- Lo que se pretende es que **la organización a partir de su producción sostenible pueda involucrar al consumidor a cambiar hábitos de vida y salud**, hacia un consumo sostenible y responsable y de esta forma garantizar la venta de sus productos y servicios y a la vez da un gran beneficio a la sociedad.
- El rol de una organización en lo productos y servicios que ofrece, sus ciclos de vida, cadenas de valor y la información que proporciona a los consumidores deberá estar **orientada al consumo sostenible**.
- **Se espera de la organización:**
 - Promover una educación al consumidor enfocado al consumo sostenible y su salud.
 - Elaborar productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista ambiental, social y económico durante todo el ciclo de vida.
 - Utilización de certificados de productos y servicios.

MF 6: Asuntos de consumidores

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

- Lo que busca es que la organización pueda garantizarle al consumidor final, que existe todo un sistema de apoyo detrás del producto, donde se le pueda dar toda la información, resolución, mantenimiento, entre otros y de esta forma proporcionar la ayuda necesaria al consumidor sobre el producto o servicio que adquiere. Este tipo de mecanismos, proporciona una seguridad al consumidor y a la vez reduce pérdidas de dinero, recursos y tiempo para la organización.
- Las organizaciones deberán de mantener mecanismos para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios.
- **Se espera de la organización:**
 - Debe tomar medidas para prevenir las quejas.
 - Tener un mecanismo sistemático y eficiente de resolución de quejas y/o sugerencias y servicio al cliente para atención durante y post-venta.
 - Dar certificados de garantía y apoyo de mantenimiento del producto o servicio.

MF 6: Asuntos de consumidores

ASUNTO 5: PROTECCION Y PRIVACIDAD DE DATOS

- La protección de datos es un tema legal en casi todos los países, y la organización debe garantizar salvaguardar cualquier información que tenga de sus clientes y no compartirlas sin previa autorización de los consumidores.
- Mantener la credibilidad y la confianza de los consumidores a través del uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de los datos de los consumidores. **Se espera de la organización:**
 - Limitar recopilar información de datos con el consentimiento informado del consumidor.
 - Obtener datos por medios legales y justos.
 - Proteger los datos de carácter personal mediante salvaguardas de seguridad.
 - Dar el derecho a los consumidores de los datos con los que cuenta la organización.

MF 6: Asuntos de consumidores

ASUNTO 6: ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES

- Está muy relacionado a instituciones u organizaciones que prestan servicios esenciales y garantizar que los mismos se den equitativamente y de una forma oportuna a todos los consumidores.
- En el entendido de que el Estado es el encargado de proveer los servicios esenciales, las organizaciones deben apoyar a estos accesos.
- **Se espera de la organización que suministra servicios esenciales:**
 - No desconectar los servicios por falta de pago, sino buscar la búsqueda para un arreglo de pago.
 - Dar servicio igualitario para todos los consumidores
 - Actualizar los sistemas para prevenir la interrupción de servicio

MF 6: Asuntos de consumidores

ASUNTO 7: EDUCACION Y TOMA DE CONCIENCIA

- Una empresa responsable educa a su consumidor para que haga un buen uso del producto y servicios y a su vez va mas allá, indicando cuales son los derechos y obligaciones que tiene cada parte e información adicional sobre instituciones y legislación al que el consumidor puede acudir en caso que no se estén respetando sus derechos.
- La organización debe verificar que se eduque al consumidor sobre sus derechos y obligaciones para una acertada toma de decisión.
- **Se espera de la organización :**
 - Salud y seguridad del producto o servicio.
 - Información sobre la legislación e instituciones que protegen al consumidor.
 - Etiquetado , manuales e información del producto
 - Disposición final de los envoltorios y el producto.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

- Esta materia fundamental lo que analiza es el comportamiento responsable de las organizaciones en sus áreas de influencia, ya sean físicas (comunidades cercanas) o bien comunidades virtuales con un mismo fin.
- **El éxito de una empresa responsable es que se considere como parte de la comunidad y que la organización sea una parte interesada de la comunidad.**
- Es importante aclarar que el relacionamiento con la comunidad, pueden darse actividades filantrópicas, que por si solas no generan ningún beneficio a la organización, pero en un tema de estrategia integral de RS aportan mucho para la relación con las comunidades.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

- **La participación activa, como el desarrollo de la comunidad, son partes integrales del desarrollo sostenible.**
- La organización debe dar apoyo, crear una relación y reconocer el valor de su comunidad, **a través de una debida diligencia.**
- Se busca una responsabilidad compartida para el bienestar de la comunidad como un objetivo común.
- Algunos de los temas donde puede contribuir la organización en la comunidad son: **inversiones sociales, empleabilidad, diversificación de actividades económicas, entre otros.**
- Pueden darse actividades filantrópicas con la comunidad, para el logro de impacto positivo integrado.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

ASUNTO 1: PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD

- La organización debe prevenir y resolver problemas a través de alianzas estratégicas y como parte de la comunidad, tomando en cuenta las necesidades y prioridades de la comunidad.
- Se espera de la organización :
 - Consulta a los grupos representativos para determinar prioridades a trabajar.
 - Participación en asociaciones locales
 - Contribuir a la formación de políticas
 - Asegurar la implementación y monitoreo de programas de desarrollo.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

ASUNTO 2: EDUCACION Y CULTURA

- La organización debe apoyar la educación y la cultura ya que son la base del desarrollo social y económico y la identidad de la comunidad.
- Se espera de la organización :
 - Apoyar acciones para la mejora de la educación.
 - Promover actividades culturales y reconocer su importancia.
 - Proteger el patrimonio cultural.
 - Facilitar capacitación en los Derechos Humanos a la comunidad.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

- **ASUNTO 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades.**
- Estas se relacionan con actividades ganar-ganar en las áreas de influencia de las organizaciones, ya que es mucho más conveniente para los trabajadores y la organización que el personal sea de la comunidad cercana, ya que se promueve el desarrollo socio-económico y reducción de la pobreza del área de influencia y se ofrecen oportunidades de trabajo a la comunidad, lo que ayuda a que la organización se integre como grupo importante dentro de la comunidad y de ahí la importancia de velar por los intereses y necesidades de la comunidad.
 - La organización debe apoyar la el empleo y desarrollo de habilidades lo que ayuda a un desarrollo socio-económico y reducción de pobreza en la comunidad.
 - Se espera que la organización :
 - Impacto de sus decisiones en: creación de empleos, elección de tecnologías para maximizar el empleo, subcontratación, empleo directo,.
 - Alianzas estratégicas con instituciones para desarrollo de habilidades en la comunidad.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

- **Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología.**
- **Con el desarrollo y acceso a la tecnología una organización puede ayudar a elevar el nivel de vida de la comunidad y evitar la disparidad existente en temas de tecnologías entre comunidades.**
- La tecnología es parte de la vida contemporánea y son una base fundamental para actividades económicas, por lo que la organización a través de alianzas estratégicas puede apoyar al desarrollo de nuevas tecnologías.
- **Se espera de la organización :**
 - Contribuir con tecnologías que apoyen a solucionar asuntos ambientales, sociales y económicos de la comunidad.
 - Alianzas estratégicas con instituciones.
 - Prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

• Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos.

- Lo que impulsa este asunto es que **la organización pueda ser un medio para ayudar a la generación de riqueza e ingresos en la comunidad** a través de la promoción de la **capacitación** necesaria de grupos, organizaciones, cooperativas u otros, que puedan proporcionar servicios e insumos a la organización.
- Otra forma es que la organización sea puntual con sus obligaciones legales (impuestos) con el gobierno local, que ayuda a mejorar las condiciones de la comunidad.
- Las organizaciones pueden ayudar a crear un entorno en que prospere el espíritu emprendedor, aportando a las comunidades beneficios a largo tiempo.
- **Se espera de la organización :**
 - Considerar el impacto económico y social al entrar y salir de una comunidad.
 - Cumplir con sus obligaciones legales (Eje: Pago de impuestos)
 - Dar preferencia a los productos y servicios locales.
 - Fomentar el desarrollo de negocios y cooperativas que puedan ser proveedores de la organización.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

ASUNTO 6: SALUD

- Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño deben de colaborar con el derecho humano a la salud, tomando en consideración que un mal manejo de este tema o la inexistencia de infraestructura necesaria en las comunidades, puede afectar directamente al desempeño.
- Las organizaciones deben de ayudar a disminuir las amenazas a la salud pública ya que pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo.
- **Se espera de la organización :**
 - Eliminar cualquier impacto negativo en la salud en la operación de la organización.
 - Apoyar a promover la buena salud en las comunidades con alianzas estratégicas.
 - Apoyar a garantizar que se puedan dar los accesos universales a la salud en la comunidad.

MF 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad

ASUNTO 7: INVERSION SOCIAL

- Las inversiones sociales deben **priorizar proyectos que sean viables al largo plazo, que contribuyan al desarrollo sostenible y tenga una clara participación de la comunidad.**
- La inversión social aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en iniciativas y programas ganar-ganar orientados a mejorar aspectos sociales en la comunidad.
- **Se espera de la organización :**
 - Promover proyectos de inversión social en conjunto con la comunidad.
 - Garantizar no generar una dependencia de la comunidad con la inversión social de la organización.
 - Alianzas estratégicas para la inversión social.



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

REFLEXION FINAL DE LOS PARTICIPANTES



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

Leyla Solano Pacheco

CEL: +506 8319 0599

leylasolanop@gmail.com

Skype:leyla.solano