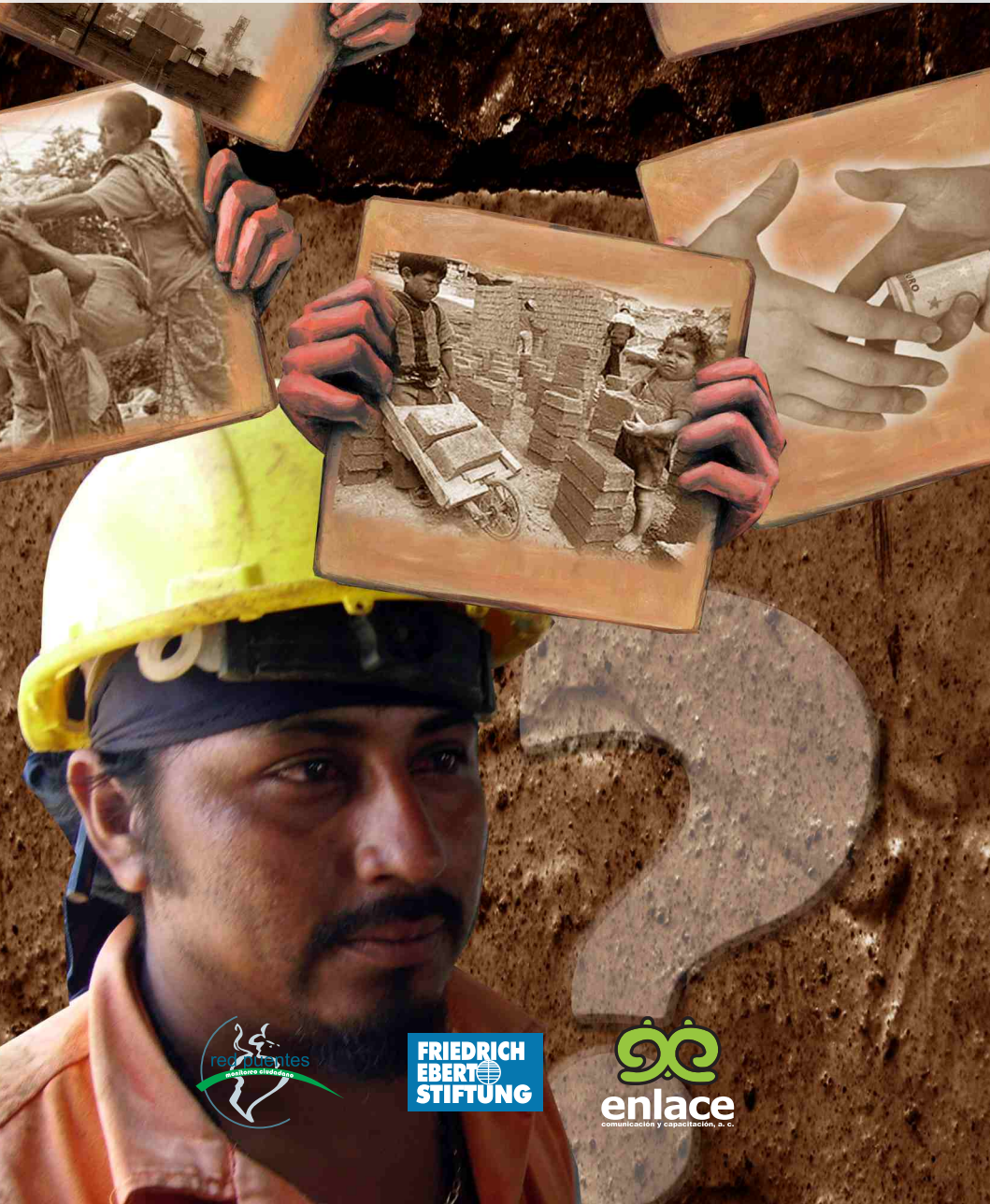
ISO 26000 y Derechos Laborales

Reflexiones y perspectivas desde las organizaciones sindicales y ciudadanas

Coordinadora: Erika C. Veloz Gutiérrez



FRIEDRICH EBERT STIFTUNG

enlace
comunicación y capacitación, a. c.

ISO 26000 y Derechos Laborales

Reflexiones y perspectivas desde las organizaciones sindicales y ciudadanas

Coordinadora: Erika C. Veloz Gutiérrez

Créditos

ISO 26000 y Derechos Laborales. Reflexiones y perspectivas desde las organizaciones sindicales y ciudadanas

Inés González Nicolás
Coordinadora de Diálogo Sindical y de Género de la FES-México

Miguel Ángel Paz Carrasco
Coordinador de la Red Puentes México

Erika C. Veloz Gutiérrez
Coordinación del proyecto

Martha Delia Gómez Dueñas
Diseño editorial

Brisella Susana Calvillo Domínguez
Imagen de portada

Primera edición, 2008
Fundación Friedrich Ebert, Representación en México
Yautepec 55, Col. Condesa
06140. México, D. F.
Tels. 01(55) 5553 5302 Fax. 5254 1554
fesmex@fesmex.org
www.fesmex.org

Red Puentes México
Benjamín Franklin No. 186, Col. Escandón
11800. México, D. F.
Tels. 01 (55) 5273 3343, 5273 3403 Fax. 5273 4648
coordinacionredpuentes@prodigy.net.mx
www.redpuentes.org

Las opiniones contenidas en este libro son responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente el pensamiento de la Fundación Friedrich Ebert. Para la solicitud de ejemplares, comunicarse a la dirección y teléfonos anotados arriba.

Anuncio sobre derechos de autor

El documento de ISO, contenido en el anexo de esta publicación es un Borrador de Norma Internacional, y sus derechos de autor están protegidos por ISO. Excepto lo permitido bajo las leyes aplicables del país del usuario, ni este borrador de ISO ni cualquier extracto del mismo, pueden ser reproducidos, almacenados en un sistema de recuperación de datos o transmitidos de cualquier forma o por cualquier medio, electrónico, fotocopias, grabación u otros, sin que la autorización escrita previa esté asegurada.

Las solicitudes de permisos para reproducir este documento, deben ser dirigidas, tanto a ISO a la dirección que se presenta a continuación, o bien, al organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

Oficina de Derechos de Autor de ISO

Código Postal 56- CH-1211 Ginebra 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

La reproducción con propósito de venta estará sujeta al pago de royalty o a un acuerdo autorizado.

Aquellos que no cumplan con lo dispuesto, serán procesados.

Contenido

Presentación. *Inés González Nicolás y Miguel Ángel Paz Carrasco* **7**

Introducción. *Miguel Ángel Paz Carrasco* **11**

ISO 26000 y Derechos Laborales. **19**

1.1 Síntesis del proceso de elaboración de la Norma ISO 26000 RS. *Gilberto Ortiz y Regina Massai* **19**

1.2 Resultados de la última reunión en Santiago de Chile. *Gilberto Ortiz* **42**

1.3 El aspecto laboral de la Norma ISO 26000 RS. *Extraído del Borrador WD4.2* **51**

Reflexiones y perspectivas desde las organizaciones sindicales y ciudadanas. Síntesis del Foro «La Responsabilidad Social: ¿Asunto de Sindicatos? Norma ISO 26000 y Derechos Laborales». *Erika C. Veloz Gutiérrez* **60**

2.1 Panel Uno. Responsabilidad Social: Gobierno, Sociedad y Empresa. **60**

2.2 Conferencia Magistral: Desafíos y oportunidades de la Norma ISO 26000 para sindicatos y organizaciones de la sociedad civil. **64**

2.3 Panel Dos. La Norma ISO 26000 y los Derechos Laborales. **66**

3. Conclusiones y propuestas. **70**

ANEXO. GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO/CD26000

PRÓLOGO

INTRODUCCIÓN

Guía sobre responsabilidad social

1 Objeto y campo de aplicación

2 Términos y definiciones

- 2.1 rendición de cuentas
- 2.2 consumidor
- 2.3 cliente
- 2.4 debida diligencia
- 2.5 medioambiente
- 2.6 comportamiento ético
- 2.7 igualdad de género
- 2.8 impacto de una organización
- 2.9 iniciativa de responsabilidad social
- 2.10 normativa internacional de comportamiento
- 2.11 tema de responsabilidad social
- 2.12 gobernanza de la organización
- 2.13 principio
- 2.14 servicio
- 2.15 diálogo social
- 2.16 responsabilidad social
- 2.17 esfera de influencia
- 2.18 partes interesadas
- 2.19 involucramiento de las partes interesadas
- 2.20 cadena de suministro
- 2.21 desarrollo sostenible
- 2.22 transparencia
- 2.23 cadena de valor
- 2.24 grupos vulnerables

3 Entendiendo la responsabilidad social

- 3.1 La responsabilidad social de las organizaciones
- 3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social
- 3.3 Características de la responsabilidad social
- 3.4 El estado y la responsabilidad social

4. Principios de responsabilidad social

4.1 Generalidades
4.2. Rendición de cuentas
4.3 Transparencia
4.4 Comportamiento ético
4.5 Respeto por los intereses de las partes interesadas
4.6 Respeto a la ley
4.7 Respeto por la normativa internacional de comportamiento
4.8 Respeto por los derechos humanos
5 Reconociendo la responsabilidad social e involucrando a las partes interesadas
5.1 Generalidades
5.2 Reconociendo la responsabilidad social
5.3 Identificación e involucramiento de las partes interesadas
6 Guía en materias fundamentales de la responsabilidad social
6.1 Generalidades
6.2 Gobernanza de la organización
6.3 Derechos humanos
6.4 Prácticas Laborales
6.6 Prácticas justas de operación
6.7 Asuntos de consumidores
6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad
7 Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización
7.1 Generalidades
7.2 Relación de las características de la organización con la responsabilidad social
7.3 Entendiendo la responsabilidad social de la organización
7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización
7.5 Comunicando en materia de responsabilidad social
7.6 Aumentando la credibilidad en materia de responsabilidad social
7.7 Revisando y mejorando las acciones y prácticas de la organización en materia de responsabilidad social
7.8 Iniciativas voluntarias sobre la responsabilidad social
Anexo A. (INFORMATIVO) Iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

PRESENTACIÓN

El derrumbe del sistema financiero internacional en octubre de 2008 acabó de golpe con la idea del «fin de la historia», que presenta al capitalismo como forma definitiva de organización social. La crisis pone al descubierto el dogma neoliberal y urge a discutir nuevamente sobre las relaciones sociales fundamentales. La amoralidad bursátil y las prácticas rapaces de los ejecutivos de las corporaciones, además de la volatilidad de los instrumentos bursátiles sofisticados, la incapacidad del mercado de capitales para autorregularse y la ausencia de regulación concertada, expresan las deficiencias del sistema económico; sin embargo, no puede perderse de vista en el análisis del origen de la dimensión de esta crisis, las condiciones que generan la apropiación de la riqueza creada por el trabajo. La acumulación de la riqueza tiene su contrapartida en la acumulación desproporcionada de la miseria.

La crisis inicial se manifiesta en la esfera del crédito con las hipotecas *subprime* o basura, y el endeudamiento de millones de estadounidenses para acceder a la propiedad y su insolvencia para cubrir los pagos hipotecarios. En los últimos 25 años, los salarios de los trabajadores decrecieron más de 10 puntos, mientras estudios señalan que de 1996 a 2006, en sólo 10 años, las retribuciones de los directivos de corporaciones en Estados Unidos crecieron un 45 por ciento (The Institute for Policy Studies and United for a Fair Economy)[1].

Por tanto, la crisis no puede explicarse solamente en la «virtualidad financiera», en los modelos de gestión de las grandes compañías o en las prácticas delincuenciales y las millonarias indemnizaciones de quienes provocaron el colapso financiero; es fundamental reconocer las condiciones reales en las que se encuentran millones de trabajadores con la caída de sus salarios y la disminución progresiva de la seguridad social, sin perder de vista la

[1] Citado por Ramón Muñoz, en «Culpables, millonarios e impunes», El País, España, 12 de octubre de 2008.

pérdida masiva de empleos y la consecuente informalización del trabajo y la economía. Cifras del Instituto Mexicano del Seguro Social, de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, correspondientes al período octubre a diciembre, señalan que al final de 2008 se perdieron 400 mil fuentes de trabajo, lo que representa el 2.6 por ciento del universo laboral.

Desde esta perspectiva, la actual crisis va más allá de la ausencia de marcos de regulación de los mercados y de las finanzas -dogma neoliberal defendido por ideólogos y políticos desde los años setenta ante la amenaza del monopolio del estado-, y de la responsabilidad ética de dueños y altos ejecutivos de bancos de inversión en complicidad con las autoridades y gobiernos. Aunque es necesario ir más lejos y reconocer la distribución cada vez más desigual de la riqueza y los mecanismos de «despojo general» llevados al extremo por el capitalismo, no puede dejarse a un lado la cuestión de la regulación.

En el contexto de la crisis económica y financiera internacional y de los impactos en la economía de nuestro país y en la vida de millones de personas trabajadoras, la Fundación Friedrich Ebert (FES-México) y la Red Puentes México (RPM) deciden conjuntar esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de difusión amplia de instrumentos que fortalezcan la capacidad de las organizaciones de la sociedad civil y los sindicatos para influir en cambios en el comportamiento de las empresas hacia una gestión ética y socialmente responsable.

Para ambas organizaciones, una gestión ética y socialmente responsable, supone el reconocimiento e integración en la gestión empresarial, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que generen políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones de forma transparente con los grupos de interés alrededor de la empresa. Esta gestión responsable debe extenderse a lo largo de todas las empresas que participan en las cadenas productivas en los ámbitos nacional e internacional y donde las grandes empresas nacionales y transnacionales tienen una responsabilidad mayor.

Para ello, se propusieron la ejecución de tres proyectos específicos que son:

I. Desarrollo y difusión amplia del Centro de Información del Comportamiento Empresarial (CICE-México) y su alimentación con casos de monitoreo social de empresas.

II. Difusión de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y aumento de la participación civil y sindical en el proceso de elaboración.

III. Cambio de relación entre empresa-sindicato con la difusión de buenas prácticas desde la perspectiva sindical.

Estos tres proyectos comparten el objetivo general de involucrar a sindicatos y organizaciones de la sociedad civil en acciones de exigibilidad y vigilancia ciudadana en el desarrollo y cumplimiento efectivo de marcos regulatorios, desde la perspectiva de los derechos humanos, la sustentabilidad, la justicia social y la democracia.

Superando un análisis que encuentra en la «moralización» del capital la solución a la crisis económica y financiera, y concientes de la crisis ecológica y de lo que algunos han llamado la crisis antropológica, la de las vidas humanas, la FES y la RPM llaman a que el Estado y la ciudadanía asuman sus funciones propias de regulación. Como principal garante de interés público y de los derechos individuales y colectivos, el Estado debe recuperar su acción reguladora. La iniciativa voluntaria de las empresas debe ser complementada por una política pública adecuada que propicie, fomente y genere este cambio social empresarial. Desde el punto de vista de la ciudadanía, ésta también tiene que involucrarse activamente en la fijación y vigilancia de los marcos normativos y los compromisos asumidos por las empresas, en respuesta a las expectativas de los distintos actores sociales afectados por la realidad económica y actividad empresarial.

En este marco se ubica el proyecto de difusión de la Norma ISO 26000 RS, aplicable a gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil, que planea posicionarse como un instrumento de carácter voluntario que establecerá estándares internacionales en todos los aspectos relativos a la Responsabilidad Social, como son el medio ambiente, los derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, entre otras. En su elaboración interviene un amplio espectro de actores relacionados, con el fin de hacerla realmente representativa. El escenario de crisis mundial revela la importancia y la expectativa creciente en el proceso

de elaboración de la Norma; situación que explica que por primera vez en la elaboración de Normas ISO, el número de países en vías de desarrollo supera ampliamente a los países desarrollados, evidenciando también la importancia que ha adquirido esta Norma para los países en vías de desarrollo.

Este material se elabora y difunde al momento en que la Norma se encuentra en una última fase de debate y definición internacional que pone de manifiesto las diferentes posiciones entre los industriales y las organizaciones de la sociedad civil en torno a las orientaciones laborales. Es uno de los productos que generó el Foro **«La Responsabilidad Social: ¿Asunto de Sindicatos? Norma ISO 26000 y Derechos Laborales»,** que tuvo el propósito de abrir un espacio de análisis en torno a las oportunidades y desafíos del proceso de elaboración de la Norma entre sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, que estimule una participación activa de estos actores, principalmente de los sindicatos por la representación que tienen de grandes conglomerados de trabajadores y trabajadoras, en el Comité Espejo Mexicano de ISO y en la elaboración de la Norma Mexicana de Responsabilidad Social.

Este cuaderno quiere ser una herramienta que permita conocer la Norma, que ayude a reconocer la importancia de la inclusión y participación activa de la ciudadanía y los sindicatos en la elaboración, monitoreo y vigilancia de los instrumentos internacionales y nacionales referidos a cuestiones tales como empleo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad y desarrollo humano.

Los creadores de la riqueza social tienen el derecho de participar en las determinaciones de gestión donde se decide el instrumento que podrá ser de utilidad en su vida. La ISO 26000, contiene una propuesta de comportamiento responsable para las empresas, los gobiernos y las organizaciones de la sociedad civil, que el mundo requiere contar y aplicar con urgencia. Además, podría constituir un factor de contribución al anhelado desarrollo sustentable y a la construcción de otra sociedad posible.

Inés González Nicolás, *Coordinadora de Diálogo Sindical y de Género de la FES-México*

Miguel Ángel Paz Carrasco, *Coordinador de la Red Puentes México*

INTRODUCCIÓN

La Norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social y su proceso de elaboración se hacen relevantes en el escenario de la crisis económica y financiera internacional. Desde los distintos sectores se generan debates importantes en torno a las causas y las alternativas de solución de la que es una de las mayores crisis en la historia del capitalismo, con dimensiones que todavía son indeterminadas y sobrepasan en mucho los impactos de la Gran Depresión de 1930.

Las delegaciones de las principales economías del mundo que integran el G-20, anunciaron en la llamada Cumbre de Washington (noviembre 08), una serie de medidas y acciones contra la recesión: poner en marcha nuevos incentivos fiscales en semanas, pactar una nueva rebaja de aranceles antes de diciembre y acordar en cinco meses las medidas que lleven a una regulación efectiva del sistema financiero. Para muchos analistas, el G-20 impulsa el mayor esfuerzo regulador en décadas. El acuerdo del G-20 da a cada país la oportunidad de lograr este objetivo «mediante esfuerzo voluntario o mediante acción regulatoria». En relación a los créditos, los gobiernos han dicho que «nos aseguraremos de que todos los mercados, productos y agentes financieros están regulados o sujetos a supervisión». Otros compromisos tomados fueron el impulso de reformas del sistema financiero; acciones para la transparencia; acciones para la regulación; acciones de supervisión; acciones de gestión de riesgos; acciones para la integridad de los mercados; medidas para reforzar la cooperación y reformas de las instituciones financieras internacionales de Breton Woods.

Desde otros sectores de la sociedad, se elaboran análisis que ubican la crisis más allá de la esfera financiera, situándola en la economía real y como fase del capital monopolista financiero; cuestionan las medidas elaboradas en *términos* capitalistas, la «moralización» del capital y la regulación de la enorme inflación de valores de los activos y de la especulación. Desde esta perspectiva, la efectiva superación histórica de la crisis está en la determinación

política de los de abajo para construir una alternativa real al capitalismo.

En este mismo marco se inserta el debate en torno a la Responsabilidad Social (RS) no sólo de las grandes corporaciones, también de los Estados y de las organizaciones de la sociedad civil. Sin perder de vista el trasfondo del problema, casi nadie pone en duda la crisis intrínseca y la quiebra de la confianza y la credibilidad en los modelos políticos, económicos y sociales, así como en la necesidad de un nuevo marco institucional que regule las relaciones entre mercado, sociedad y Estado, lo cual supone cambios en la legislación y mecanismos de control efectivo.

Las políticas de privatización y desregulación seguidas en las últimas décadas han denotado una crisis de responsabilidad que demanda cambios estructurales en las relaciones nacionales e internacionales. El modelo actual de desarrollo ha generado una situación de desequilibrio económico, social y ambiental, de proporciones globales. Aprovechando el poder decreciente de los Estados y las políticas de desregulación, la internacionalización de los mercados y las economías de escala, las corporaciones multinacionales operan sobre una base mundial y concentran valor añadido que en ocasiones es mayor que el PIB de muchos Estados.

La Fundación Friedrich Ebert y la Red Puentes México se proponen contribuir al desarrollo de la discusión en torno al papel de la empresa en la sociedad y sobre todo, al fortalecimiento de la participación ciudadana en la fijación y vigilancia de los marcos normativos y los compromisos asumidos por las empresas, en respuesta a las expectativas de los distintos actores sociales afectados por la realidad económica y la actividad empresarial.

A lo largo de sus partes, el material va aportando elementos que permiten comprender la importancia de la Norma en sí misma[2], y lo que representa su proceso de elaboración al involucrar a más

[2] Una Norma es un documento de conocimiento y uso público establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido. Puede ser consultada, referenciada y usada por quienes lo deseen. Establece, para usos comunes y repetidos, reglas, criterios o características para las actividades o sus resultados y procura la obtención de un nivel óptimo de ordenamiento en un contexto determinado. Su aplicación es voluntaria pero, en algunos casos, las autoridades pueden dictar reglamentos obligatorios que hacen referencia a las normas. Sin embargo, también hay normas nacionales o internacionales que constituyen exigencias legales y son obligatorias.

de 80 países y ser el único proceso *multi-stakeholder* de RS(E) en el mundo que cuenta con un aporte tan importante de países en desarrollo, incluyendo organizaciones de la sociedad civil de dichos países. Además, el modelo de trabajo *multi-stakeholder*, posibilita que grupos de interés como las organizaciones de la sociedad civil, los sindicatos y las organizaciones de consumidores, negocien y dialoguen sus propuestas con otros grupos de interés como industria y gobierno, a pesar del desbalance de recursos humanos y económicos entre éstos. Respecto a la ISO 26000RS pueden afirmarse varias cosas: es el mayor esfuerzo mundial respecto a la RS(E); es el más importante ejercicio participativo y de representación plural en la elaboración de un instrumento internacional; es un espacio que ofrece a las organizaciones de la sociedad civil un diálogo con empresas, gobierno y otros actores sociales en sus países, que antes de este proceso era virtualmente inexistente.

Las Normas ISO son los estándares no gubernamentales de mayor aplicación y prestigio en el mundo. Hay más de 750,000 sitios certificados por ISO 9000 en todo el el planeta, y otros 110,000 certificados por ISO 14000. Además, tienen el potencial de ser aplicadas en los 146 países miembros de la International Standards Organization (ISO). Teniendo en cuenta la enorme credibilidad y capacidad de concienciación de ISO, resulta bastante posible que el futuro estándar ayude a organizaciones de países desarrollados, pero aún más a las de países en desarrollo, a presionar en favor de regulaciones gubernamentales de responsabilidad social.

La ISO 26000 está definida como una norma en Responsabilidad Social (RS) y no solamente de Responsabilidad Social Empresarial, pero se origina en el contexto del increíble desarrollo conceptual y de instrumentos generados en la última década y obviamente, por la innegable demanda de comportamiento responsable (social, laboral, ambiental, de productos y servicios) hacia las empresas en muchos países desarrollados y en vías de desarrollo. Prueba de esto son los Códigos de Conducta de empresas y los instrumentos internacionales como el Pacto Global de Naciones Unidas, el Global Report Iniciative (GRI), las Directrices de la OCDE, las cláusulas ambientales y sociales que algunos acuerdos de integración económica y tratados de libre Comercio incluyen en sus textos, y las ISO 9000 orientadas a la calidad de productos y servicios y las 14000 de gestión ambiental.

A pesar del sustantivo avance en el desarrollo de instrumentos, muchos de ellos generan confusión y no integran las normativas y los avances internacionales en el tema. Por otro lado, la definición misma de RS(E) aún no alcanza consenso y existe un desorden conceptual y terminológico alrededor del tema. La International Standards Organization (ISO) trabaja por homologar su significado y comprensión, y ello contribuiría a tener un marco de referencia instrumental y conceptual para el desarrollo del tema.

Para la ISO, la Norma ISO 26000 RS es considerada como el paso siguiente a la certificación de las normas ISO 9000 y 14000. Esta decisión se basó en el reconocimiento de que la ISO no solamente debe proporcionar una lista cada vez mayor de estándares técnicos, sino que puede también proveer soluciones en asuntos sociales y ambientales en la economía global.

Lo señalado en los párrafos anteriores confirma que la elaboración de la Norma ISO 26000 RS es el proceso más amplio, más político y relevante internacionalmente respecto de un instrumento de RS(E); por eso, resulta imprescindible la participación de las organizaciones de la sociedad civil.

Son tres las fuentes del contenido del cuaderno *ISO 26000 RS y Derechos Laborales:*

1. La participación directa de la Red Puentes Internacional en el proceso de elaboración de la Norma RS

A fin de incorporar a países interesados en participar de un proyecto de norma en particuar, ISO crea Comités Técnicos (TC) que a su vez conforman Sub Comités (SC) y grupos de trabajo (Working Group) conformados por «expertos». Para la Norma RS, se decidió trabajar mediante un Working Group para permitir la mayor participación de especialistas de los distintos grupos de interés (*stakeholders*). Además, son parte de la estructura del Working Group las organizaciones denominadas D-Liason u organizaciones internacionales reconocidas como expertas y relevantes para participar en la elaboración de las normas. Red Puentes fue confirmada como organización D-Liason en septiembre del 2005 con derecho a dos expertos como todas, que en este momento son Bart Slob de Holanda y Gilberto Ortiz de Chile.

Además, organizaciones de los capítulos nacionales de la Red Puentes vienen participando en calidad de expertos en los Comités Espejos de sus países, integrados por miembros observadores y participantes de todas las instituciones que lo deseen por parte de los distintos grupos de interés: gobierno, industria, trabajadores, consumidores, organizaciones de la sociedad civil y otros (universidades, organismos de normalización, consultoras). Los seis grupos de interés en cada Comité Espejo eligen un experto con derecho a voto que los representa, que recibe los documentos oficiales y que puede participar en las reuniones internacionales.

Desde la realización en 2004 de una conferencia *multi-stakeholder* internacional que discutió el establecimiento de un Grupo de Trabajo sobre RS, en respuesta a la necesidad identificada en 2001 por el Comité ISO sobre Políticas de los Consumidores (*ISO/COPOLCO*) de contar con un estándar de RS, hasta la VI Reunión Internacional de la ISO 26000 en Septiembre del 2008 en Santiago (Chile), la Red Puentes Internacional ha estado activamente vinculada al proceso de elaboración de la Norma, colocando la perspectiva de los derechos humanos, la sustentabilidad, la justicia social y la democracia, junto con otras organizaciones de la sociedad civil.

2. Los análisis y reflexiones generados en el Foro «La Responsabilidad Social: ¿Asunto de Sindicatos? Norma ISO 26000 y Derechos Laborales

La participación de especialistas y personas interesadas en temas de responsabilidad social y derechos laborales, provenientes de diversos sectores de la sociedad, durante el Foro realizado el 19 de noviembre de 2008 en la Ciudad de México, generó una rica discusión en torno a la Norma ISO 26000 RS, sus alcances y limitaciones reales en el contexto de la realidad internacional y nacional, y en particular, de las políticas que regulan el comportamiento de las empresas y la protección de los derechos de las y los trabajadores.

Las presentaciones de los especialistas, y sobre todo, el diálogo crítico con los participantes en el evento, permitió ampliar la discusión más allá de la Norma y colocar el debate en torno a la pertinencia, coherencia, accesibilidad, efectividad y eficacia de los instrumentos internacionales y nacionales que regulan la actividad empresarial y que buscan incorporar comportamientos éticos en su relación con

la sociedad, las instituciones del Estado y otras empresas a lo largo de la cadena productiva.

Los aportes de Gilberto Ortiz de la Red Puentes Chiles son fundamentales para conocer y problematizar el proceso de elaboración de la Norma, presentando los puntos de mayor tensión en los debates alrededor de la misma: el carácter voluntario y no certificable del estándar; la aplicación o no a todo tipo de organizaciones; la elaboración o no de orientaciones específicas por tipos de organización; la incorporación de la cadena de suministro y de proveedores; la transversalidad o no del enfoque *stakeholder*, por citar sólo algunos.

Otro aspecto importante es la actualidad del análisis que realiza Gilberto Ortiz y las perspectivas del proceso de elaboración de la Norma después de la Reunión Internacional en Santiago, y desde luego, los desafíos de la participación de la sociedad civil en las siguientes y definitorias etapas de Standard Internacional en borrador (DIS) y Borrador final de la Norma Internacional, hasta la consolidación de la Norma Internacional.

3. El documento CD o Edición del Borrador

En la parte anexa del cuaderno puede consultarse el texto completo de la Guía de ISO en su etapa de Edición del Borrador. Es importante aclarar que este documento incorporará y reforzará las normas y regulaciones internacionales relevantes de las Naciones Unidas y sus organizaciones, en especial de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Mediante el establecimiento de Memorandos se asegura la conformidad de la Norma con los los estándares internacionales del trabajo de la OIT y con los diez principios del Pacto Global. En este sentido, se trata de un estándar que permitirá armonizar los diferentes tipos de normas y tratados de RS.

ISO 26000RS no será una norma de sistema de gestión como la ISO 14001, que implica una estructura organizacional y procedimientos de planificación específicos para su implementación, sino una guía que brindará directrices generales y no específicas por organización sobre cómo integrar y aplicar la RS en la organización involucrando a los grupos de interés. Los contenidos y conceptos discutidos en el ISO 26000RS son de última generación, logrando

superar las nociones de «caridad» y «filantropía» por la de «responsabilidades esenciales».

La Guía de ISO podrá ayudar a perfilar y dar significado a las políticas, estrategias y procedimientos de responsabilidad social tanto de grandes empresas como de las pequeñas y medianas (PyMES). Una encuesta de opinión reveló que se espera que las instituciones públicas y las organizaciones de la sociedad civil apliquen también el ISO 26000. Por tanto, ésta puede ser un instrumento útil para mejorar el desempeño de todas aquellas organizaciones que actualmente carecen de procesos para implementar y evaluar aspectos en materia de responsabilidad social.

Por último, referirnos a los retos y a las tareas específicas identificadas por las organizaciones civiles y sindicatos participantes en el Foro de la Ciudad de México, de las cuales sobresale la necesaria participación en el Comité Espejo y en los procesos de elaboración de normas mexicanas, generando mecanismos de comunicación hacia la sociedad civil. Resulta importante la conformación de un grupo de miembros de organizaciones y expertos con visiones semejantes (incluyendo consumidores, sindicatos, universidades y representantes progresistas de empresas y gobiernos), a fin de lograr un documento consistente, cuyos conceptos y guías hagan que «su» definición de RS(E) se convierta en la corriente principal.

De manera paralela, las organizaciones de la sociedad civil deben esforzarse por lograr un marco regulatorio internacional en RS(E) que sea vinculante. El propósito es superar las lógicas de voluntariedad y unilateralidad que se expresan en la autorregulación, es decir, en la implantación de sistemas privados de regulación y certificación, versus la imposición de obligaciones desde el derecho.

El cuaderno presenta puntos para continuar el debate, la investigación y el diálogo entre los distintos grupos interesados o afectados por la actividad empresarial, y de aquellos que trabajan por la realización efectiva de los derechos humanos de las y los trabajadores.

El carácter voluntario de las normas es un aspecto que se discute a fondo, a partir del reconocimiento de los limitados resultados y la poca eficacia lograda por el Pacto Global (2000) y las Normas de Derechos Humanos en Negocios (2003). Por otro lado, la realidad confirma que el derecho comercial global (la OMC y sus tribunales

de arbitraje) está por encima de los derechos humanos fundamentales de los trabajadores, consumidores, comunidades locales, y que mientras se llama a la confianza en las corporaciones, el reclamo de la sociedad civil es la seguridad con respecto a los comportamientos de las corporaciones.

Evidentemente, las tensiones alrededor de la Responsabilidad Social no están resueltas, y el debate en torno las relaciones entre gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil, para garantizar el bienestar social y el desarrollo sustentable está abierto.

Al menos, puede afirmarse que RSE sin responsabilidades del Estado y de la ciudadanía no es garante de la equidad social y la justicia económica, del respeto irrestricto de los derechos humanos fundamentales. No se pueden relativizar las responsabilidades del Estado cuando está amenazada la seguridad de la economía y de la sociedad.

Desde la sociedad civil, la necesidad de impulsar y fortalecer prácticas de vigilancia de los actores económicos, y de consumo responsable y justo. Es el poder de consumidores, que reconocen en su capacidad de compra selectiva, una posibilidad de presión, de premiar o sancionar comportamientos empresariales, además de otros recursos como las demandas judiciales y la presión de accionistas e inversores como ciudadanos.

Sin embargo, tal vez tengamos que ir más allá para reconocer en la actual crisis económica y financiera mundial, es una coyuntura de oportunidad para cambios más profundos que implican la reestructuración de las instituciones sociales y la disminución de la presión destructora de los ecosistemas y la biodiversidad. Es un buen momento para preguntarnos si son posibles economías ambiental y socialmente más sostenibles, o los llamados desarrollos endógenos, o políticas sociales, económicas y financieras alternativas.

Probablemente tengamos que poner atención a los planteamientos de la llamada Bioeconomía o Economía Ecológica (Herman Daly, 1968; Kenneth Boulding, 1966) y la necesidad de un «decrecimiento económico socialmente sostenible», que implica reconocer lo que llaman junto a la economía financiera y la economía real o productiva, la economía real-real que señala que los flujos de energía y materiales no sólo dependen de factores económicos como los mercados y los precios, sino de los límites físicos de la naturaleza.

ISO 26000 y Derechos Laborales

Gilberto Ortiz y Regina Massai

1.1 Síntesis del proceso de elaboración de la Norma ISO 26000 RS

1) Cómo se origina el proceso de elaboración de la ISO 26000

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés), en reunión en Estocolmo en junio de 2004, decidió enfocarse en la elaboración de una norma en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cuyo concepto de trabajo final fue solamente Responsabilidad Social (ISO 26000 RS).

Se definió como una norma en Responsabilidad Social con el objetivo de que sea aplicable a todo tipo de organizaciones (públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales (ONGs) y sindicatos). Sin embargo, se originó en el tema de la RSE dado el increíble desarrollo conceptual y de instrumentos que el tema ha generado en la última década y por la innegable demanda de un comportamiento responsable (social, laboral, ambiental, de productos y servicios) hacia las empresas en muchos países desarrollados y en vías de desarrollo.

Esta decisión de la ISO se basó: «[…] en el reconocimiento de que la ISO no solamente debe proporcionar una lista cada vez mayor de estándares técnicos, sino que puede también proveer soluciones en asuntos sociales y ambientales en la economía global».

Al decidir la ISO, elaborar una norma en RS, tuvo en cuenta lo siguiente:

- Que el tema RS (y RSE) tiene aspectos cualitativos muy distintos a otras normas.
- Que en el proceso de elaboración no será posible armonizar todos los compromisos sustantivos de RS/RSE dado las diferentes concepciones y múltiples grupos de interés que están implicados en el tema.
- Que una norma en RS no podría sustituir el papel de los gobiernos y otras entidades calificadas en el establecimiento de obligaciones sociales, laborales, ambientales.
- Que una norma en RS debería reconocer la naturaleza de los distintos instrumentos existentes en el tema y/o en las dimensiones que implica la RS.

Planificación del proceso de elaboración de la norma: reuniones plenarias Internacionales

Se planificó el proceso de elaboración de la norma para el periodo 2004-2009, iniciándose éste en el cuarto trimestre de 2004.

En la siguiente tabla, se resumen los hitos principales de este proceso en el desarrollo de las reuniones internacionales plenarias de elaboración de la norma.

Año	Lugar Reunión Plenaria	Temas principales
2005	1. Salvador de Bahía, Brasil	Reunión Organizativa, de aclaración y definiciones de las reglas, estructura y formas de implementación del trabajo y de discusión/confirmación de los contenidos generales de la norma consignados en el documento base «New Work Item Proposal», 2004.

Año	Lugar Reunión Plenaria	Temas principales
2005	2. Bangkok, Thailandia	Se acordó en un Diseño de la Norma, las secciones y contenidos que debe contener, a partir del cual se acuerda elaborar un documento borrador general que contiene en sus secciones los aspectos que trabajarán los Grupos de Trabajo (TG4 TG5 y TG6) en cada Comité Espejo Nacional.
2006	3. Lisboa, Portugal	Se trabaja el primer borrador de la norma general (WD1), donde fue imposible sintetizar la totalidad de las indicaciones recibidas por su cantidad. Sin embargo, se confirma el diseño de la norma, los temas de RS que deben ser implementados y se acuerda qué parte sobre la implementación debe ser operativa sin proponer un sistema de gestión. Aspectos fuertemente debatidos se enfocaron a la relación entre Responsabilidad Social y Filantropía, a si la Responsabilidad Social debía ser voluntaria o si debía ser regulada a través de instrumentos gubernamentales o mediante el establecimiento de estándares nacionales. Durante el último trimestre del año 2006 circuló para comentarios el segundo borrador de la norma (WD2). Por primera vez durante el proceso de desarrollo de la norma se contaba con un documento único que integrara toda la información en discusión. Esto dio lugar a una participación masiva de los participantes de los distintos países en el proceso de comentarios, llegando al Comité ISO un total de 5 176 observaciones a ser tratadas en Sydney.

Año	Lugar Reunión Plenaria	Temas principales
2007	Sydney, Australia	Se trabaja sobre el borrador dos (WD2) que circuló en octubre del 2006 entre los países. La cantidad de comentarios recibidos hizo necesario antes de la reunión crear un grupo especial de trabajo que distinguiera aquellos puntos clave en los cuales había visiones discrepantes y que debían ser resueltos para poder continuar. Este Grupo se llamó Liason Task Force (LTF) e identificó 10 puntos claves que resolver en Sydney. La mayoría de los expertos estuvo de acuerdo en que el capítulo sobre los temas centrales de RS requería mejoras importantes. Por esta razón, se decidió crear cuatro equipos de redacción que desarrollaran contenidos para los temas centrales de la norma: Grupo 1: Gobernanza de la organización y prácticas operacionales justas Grupo 2: Medioambiente Grupo 3: Derechos Humanos (incluyendo los siguientes tres subtemas: (1) derechos civiles y políticos, (2) derechos económicos, sociales y culturales y (3) Derechos Fundamentales en el Trabajo y Prácticas laborales Grupo 4: Temas de consumidores e Involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad Se genera el tercer borrador de la norma a fines del 2007, con avances significativos.

Año	Lugar Reunión Plenaria	Temas principales
2007	5. Viena, Austria	Durante el año 2007 el trabajó se concentró en producir el tercer borrador (WD3), para su circulación y comentarios antes de la quinta reunión internacional en Viena (noviembre). Los grupos de redacción siguieron trabajando para integrar los comentarios de la reunión durante diciembre 2007. Se disuelven los grupos de redacción y se crea una Fuerza de redacción transversal llamada IDTF. A estas alturas temas clave como la definición de RS, Principios y Temas de RS que considerará la norma fueron básicamente consensuados.
2008	6. Santiago, Chile	A partir de enero 2008 el trabajo de redacción pasa a manos del Grupo IDTF creado para revisar la Norma en forma integral y transversal evitando superposiciones. No obstante este objetivo, se siguieron realizando ajustes mayores en distintas partes de la norma, reflejados en su cuarto borrador. En marzo 2008 se recibe para comentarios la cuarta versión de la norma (WD 4.1). Este es comentado durante abril 2008. El 2 junio 2008 llega un nuevo borrador (WD4.2). Para abordar la revisión y comentarios de esta versión, el Instituto Nacional de Normalización chileno estableció en acuerdo con los expertos trabajar por temas y no por TG. Los comentarios al WD4.2 se cierran el 9 julio 2008. Estos serán abordados en la sexta reunión plenaria a ser realizada en Santiago, Chile, la primera semana de septiembre del 2008.

2) Puntos críticos en la historia del proceso

En las tres primeras reuniones internacionales los puntos críticos fueron:

- Si la norma debía ser o no un sistema de gestión.
- La aplicación o no a todo tipo de organizaciones.
- El elaborar o no orientaciones especificas por tipos de organización.
- La incorporación de la cadena de suministro y de proveedores.
- La transversalidad o no del enfoque *stakeholder*, entre los aspectos más importantes.

Se resuelve, se establece y se vuelve a confirmar que la norma no será un sistema de gestión, que se aplica a todas las organizaciones, que deben elaborarse directrices generales y no especificas por organización, que el tema de involucramiento con los grupos de interés debe tratarse transversalmente. El tema de cadena de suministro, cadena de valor y esfera de influencia, siguen siendo un elemento en discusión hasta el día de hoy.

Es importante destacar también que en la tercera reunión plenaria (en Lisboa), la incorporación de más países, especialmente africanos, reintrodujo el tema de la filantropía, que para algunos países muy pobres y con empresas muy deficientes en RS, constituía un punto de partida. En contraposición, para la gran mayoría de los participantes, especialmente países desarrollados, no es un tema que debería contener la norma pues es una característica secundaria de una organización responsable.

Los principios y temas fundamentales que constituirían la RS, así como la definición de RS, se podría decir que fueron finalmente consensuados después de la 5ª reunión en Viena. No obstante lo dicho anteriormente, los contenidos específicos de estos ámbitos de la norma aun están en discusión.

3) Cómo opera la ISO 26000. Principales características

ISO estudia las normas técnicas a través de Comités Técnicos (TC), que se componen por países interesados en participar de un proyecto de norma en particular. A su vez, estos TC crean subcomités (SC) y grupos de trabajo (Working Group) conformados por expertos.

En este caso se decidió trabajar mediante un Working Group para permitir la mayor participación de especialistas de los distintos grupos de interés (*stakeholders*). Cada país crea un Comité Espejo, que debe reflejar a nivel nacional, la estructura que ISO ha concordado a nivel internacional. El Comité Espejo se integra por miembros observadores y participantes de todas las instituciones que lo deseen de los Grupos de Interés: Gobierno, Industria, Trabajadores, Consumidores, ONGs y otros (Universidades, Organismos de Normalización, Consultoras). Los 6 grupos de interés en cada Comité Espejo eligen un experto con derecho a voto que los representa, que recibe los documentos oficiales y que puede participar en las reuniones internacionales.

Esta forma de organización conlleva una característica novedosa y fundamental: un proceso de trabajo y negociación *multistakeholder*.

Todos los miembros de los grupos de interés inscritos en cada país, no solamente los Expertos, pueden incorporarse a los Grupos de Tarea o Task Groups en los que mediante documentos de trabajo elaborados por los encargados de cada TG en el Working Group, se avanza en la elaboración de la Norma.

Además, son parte de la estructura del Working Group las organizaciones denominadas D-Liason u organizaciones internacionales reconocidas como expertas y relevantes para participar en la elaboración de la Norma RS. Organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) son organizaciones D-Liason.

Red Puentes fue confirmado como organización D-Liason en septiembre del 2005 con derecho a dos expertos como todas que cuentan con esta categoría.

Hay por lo tanto dos procesos de trabajo complementarios en la elaboración de la norma. Uno realizado en los Comités Espejos en los cuales, en los diferentes Grupos de Tarea (TG) se estudia los documentos borradores oficiales y se realizan observaciones y comentarios que se envían a los responsables de los distintos Task Group. Estos a su vez, los ordena y clasifica según las secciones a que se refieren y los reenvía a los Comités Espejos nacionales y a sus respectivos expertos.

Este trabajo es en función de las reuniones internacionales (dos al año), en que se busca avanzar y tomar acuerdos y resoluciones generales respecto de contenidos, aspectos organizativos y tareas del conjunto de los Task Group. Se trabaja en inglés, lo que ha sido una dificultad y desventaja para muchas delegaciones especialmente de países en vías de desarrollo que no tienen este idioma como segunda lengua.

Para avanzar más rápido y abordar los puntos más débiles de la norma, en enero del 2007 en Sydney se crearon cuatro equipos de redacción que desarrollaran contenidos para los temas centrales de la norma, generando avances significativos.

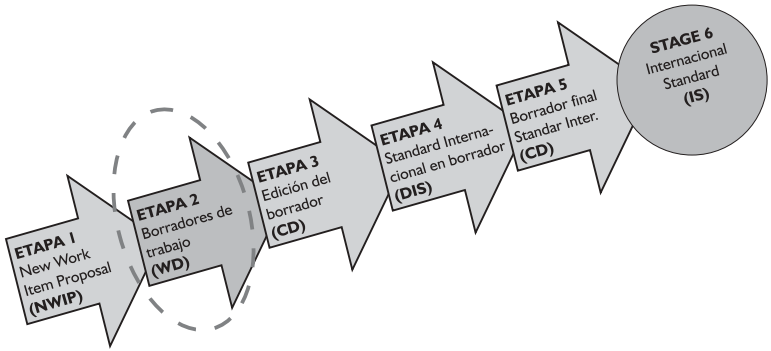
Posteriormente, luego de la reunión plenaria en Viena en noviembre 2007, se deshacen los grupos de redacción y se crea una fuerza de trabajo transversal con representantes de los distintos grupos de interés (dos por grupo, de país desarrollado y en vías de desarrollo respectivamente) quienes se reunirán periódicamente para revisar la Norma en forma integral y transversal evitando superposiciones

En qué etapa estamos

El trabajo se concentra actualmente en la revisión del borrador WD4.2 y en los más de cinco mil comentarios recibidos (otra vez), que deben ser integrados y sintetizados en sus puntos fundamentales para ser discutido en la sexta reunión plenaria a realizarse en septiembre de 2008 en Santiago de Chile.

En Viena se puso a votación si se continuaba con borradores de trabajo (WD) o se pasaba ya a la edición de un borrador consensuado (CD) y aunque alrededor del 70 por ciento de los expertos votaron a favor de pasar a la etapa CD, dado que hubo oposición sostenida del resto y no hubo consenso se continuó con los borradores WD 4.1 y 4.2. Esto generó bastante cuestionamiento y molestia por la extensión del proceso y también, el costo y cansancio acumulado. Con el calendario inicial se esperaba publicar la norma en el 2009. Ahora, ésta puede ser concluida probablemente el 2010 e inclusive el 2011.

El cuadro muestra la etapa actual del proceso



Etapa 2: Construyendo consenso entre expertos

Etapas 3-5: Construyendo consenso national/voto, D-Liason apoyo

Como indica el cuadro, en la etapa 2 se debe consensuar un documento borrador entre los expertos de los diferentes grupos de interés y de organizaciones D-Liason. Y en las siguientes etapas, la discusión se centra en los Comités Espejos Nacionales que sólo pueden emitir un voto y comentarios. Los organismos D-Liason no votan pero pueden hacer comentarios respaldando o no determinadas tendencias de elaboración y de discusión de puntos

críticos. No está claro aún como se integra y persiste en las etapas 3-5 la representatividad *multistakeholder*. Esto debe ser discutido y resuelto en Santiago.

Se espera que en Santiago se decida pasar finalmente a la etapa CD (Committe Draft) correspondiente a Edición del Borrador y en el 2010 contar con el estándar publicado.

4) Descripción de la Norma

Como resultado de las varias interpretaciones que existen de RS, una norma aceptada internacionalmente, puede ser muy apropiada para ayudar a alcanzar una perspectiva común y un entendimiento sobre los principios y prácticas de responsabilidad social. Su meta es contribuir al desarrollo sostenible, salud y bienestar de la sociedad.

A la fecha del presente informe y de acuerdo con los contenidos consensuados en el cuarto borrador de la norma (WD4.2) se destacan los siguientes aspectos:

a) Estructura de la Norma

b) Definición de Responsabilidad Social

c) Principios de la Norma

d) Temas Fundamentales

e) Papel de las partes interesadas y enfoque de *stakeholder*

a) Estructura de la Norma

Capítulo	Descripción de contenidos
1) Objeto y campo de aplicación	Define los temas cubiertos por la norma e identifica cualquier limitación o exclusión.
2) Términos y Definiciones	Identifica y entrega los significados de los términos importantes utilizados en esta norma. Estos términos son de importancia fundamental para el entendimiento del concepto de responsabilidad social y la utilización de la norma.

Capítulo	Descripción de contenidos
3) Entendiendo la responsabilidad social	Describe los factores, condiciones y temas importantes que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el concepto de responsabilidad social en sí – lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones.
4) Principios de responsabilidad social	Introduce y explica los principios fundamentales del comportamiento socialmente responsable.
5) Reconociendo la responsabilidad social e involucrando a las partes interesadas	Aborda dos prácticas fundamentales de la responsabilidad social: el reconocimiento de una organización de su responsabilidad social y la identificación e involucramiento con sus partes interesadas.
6) Temas fundamentales de responsabilidad social	Explica los temas fundamentales involucrados en la responsabilidad social, específicamente: gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, el medio ambiente, prácticas operacionales justas, temas de consumidores y desarrollo e involucramiento de la comunidad. Para cada tema, se entrega información, entre otras cosas, sobre el alcance del mismo, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones relevantes, y acciones y/o expectativas específicas.
7) Guía sobre la implementación de prácticas de responsabilidad social	Proporciona una guía sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización.
Anexo sobre iniciativas de responsabilidad social	Presenta una lista comprehensiva de las iniciativas voluntarias existentes relacionadas a la responsabilidad social.
Bibliografía	Incluye referencias a los instrumentos internacionales autoritativos que han sido referenciados en el cuerpo de la norma como fuente del material.

b) Definición consensuada de 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, y
- esté integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.

NOTA 1: Actividades incluye a productos y servicios

NOTA 2: Relaciones se refiere a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

c) Los principios de Responsabilidad Social consensuados

Se han consensuado siete principios hasta la fecha son:

- Respeto a normas internacionalmente reconocidas
- Estado de derecho (Cumplimiento de las leyes)
- Reconocimiento de los derechos de los *stakeholders*
- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto por los derechos humanos

d) Los temas fundamentales de RS

Los temas fundamentales que caracterizarían la RS de una organización, en los cuales se aplica ésta son:

- Gobernanza de la organización
- Prácticas operacionales justas
- Medioambiente
- Derechos Humanos
- Prácticas laborales
- Temas de consumidores
- Involucramiento de la comunidad y desarrollo social

e) Papel de las partes interesadas y enfoque de *stakeholder*

La identificación de, y el involucramiento con las partes interesadas son prácticas fundamentales de responsabilidad social. Entender quién tiene un interés en las decisiones y actividades de una organización es necesario para entender sus impactos y cómo abordarlos. Las partes interesadas pueden ayudar a una organización a identificar la relevancia de los asuntos relacionados con las actividades que ésta realiza.

Pero las partes interesadas no reemplazan a la sociedad en general, en determinar las normas y expectativas de comportamiento, de manera que un tema en particular puede ser relevante para la responsabilidad social de una organización, incluso si no es específicamente identificado por las partes interesadas que consulta.

El énfasis de la norma en un enfoque de *stakeholder* es un gran avance al indicar que para tener éxito en el logro de sus objetivos, la organización debería establecer relaciones basadas en el respeto y confianza con todos sus stakeholders:

«....el éxito de una organización depende de su habilidad para identificar, tomar en consideración y sistemáticamente gestionar los intereses de múltiples stakeholders...»

Para mejorar su RS la organización debería:

- Identificar todos sus *stakeholders*,
- llegar a entender entre sus intereses los que son relevantes para el desarrollo sustentable y bienestar de la sociedad,
- e involucrarse con los *stakeholders*. Es decir: escuchar – entender – responder a sus expectativas y preocupaciones.

Otros aspectos importantes a considerar en las características de la norma ISO 26000 en elaboración son su universo de aplicación, su definición de «Guía de Orientación» y no un sistema de gestión certificable y su relación con otras normas internacionales vinculadas a los temas fundamentales de la Norma.

Universo de aplicación

La norma está destinada a ser empleada por organizaciones de todo tipo independientemente de su tamaño o ubicación, tanto del sector público como el privado y de países desarrollados como de países en desarrollo. También se pretende que la norma sea aplicable a ONGs, organizaciones de consumidores y sindicatos.

Guía de orientación *vs* Sistema de gestión certificable

La ISO 26000 contiene directrices, no requisitos u obligaciones , razón por la cual no será certificable como por ejemplo las normas ISO9001:2000 e ISO 14001:2004. No será una norma de sistema de gestión como la ISO 14001 que implica una estructura organizacional y procedimientos de planificación específicos para su implementación. Pero, brindará una guía práctica específica sobre cómo integrar e implementar la RS en la organización con un enfoque de *stakeholder*. Se subentiende además, que la norma requiere ser aplicada con un enfoque de gradualidad (paso a paso).

Esto fue un acuerdo en el inicio del proceso de la Norma, pero, las organizaciones que seriamente deseen mejorar su estrategia de responsabilidad social pueden igualmente integrarla a sus sistemas de gestión operativos y/o generar un sistema de gestión para estos efectos. Lo importante será posteriormente a su entrada en vigencia, asegurarse de que se generen mecanismos/procedimientos de verificación que legitimen las declaraciones de RS de las organizaciones basadas en esta norma.

Declaraciones y tratados internacionales relevantes

La Guía de ISO 26000 se fundará en las mejores prácticas desarrolladas por iniciativas de RS del sector público y privado, aunque la parte principal del texto contendrá orientaciones generales y normativas, utilizando ejemplos y cuadros de ayuda para facilitar su comprensión. Será consistente con las declaraciones y los tratados relevantes de las Naciones Unidas y sus organizaciones, en especial de la OIT, con la cual, ISO estableció un memorando de entendimiento a fin de asegurar la conformidad del estándar con los estándares internacionales del trabajo de dicha organización. ISO también firmó un memorando de entendimiento con el Pacto Mundial la ONU, según el cual la ISO 26000 debe «ser compatible con y complementar los diez principios del Global Compact de la ONU».

El cuadro siguiente muestra las relaciones e interacción entre principios, tareas centrales los siete temas fundamentales y la implementación. Nótese que en los siete temas fundamentales se encabeza por «Organizacional Governance» puesto que en una organización su compromiso estratégico con los principios y temas de RS debe surgir desde esta dimensión de la organización.

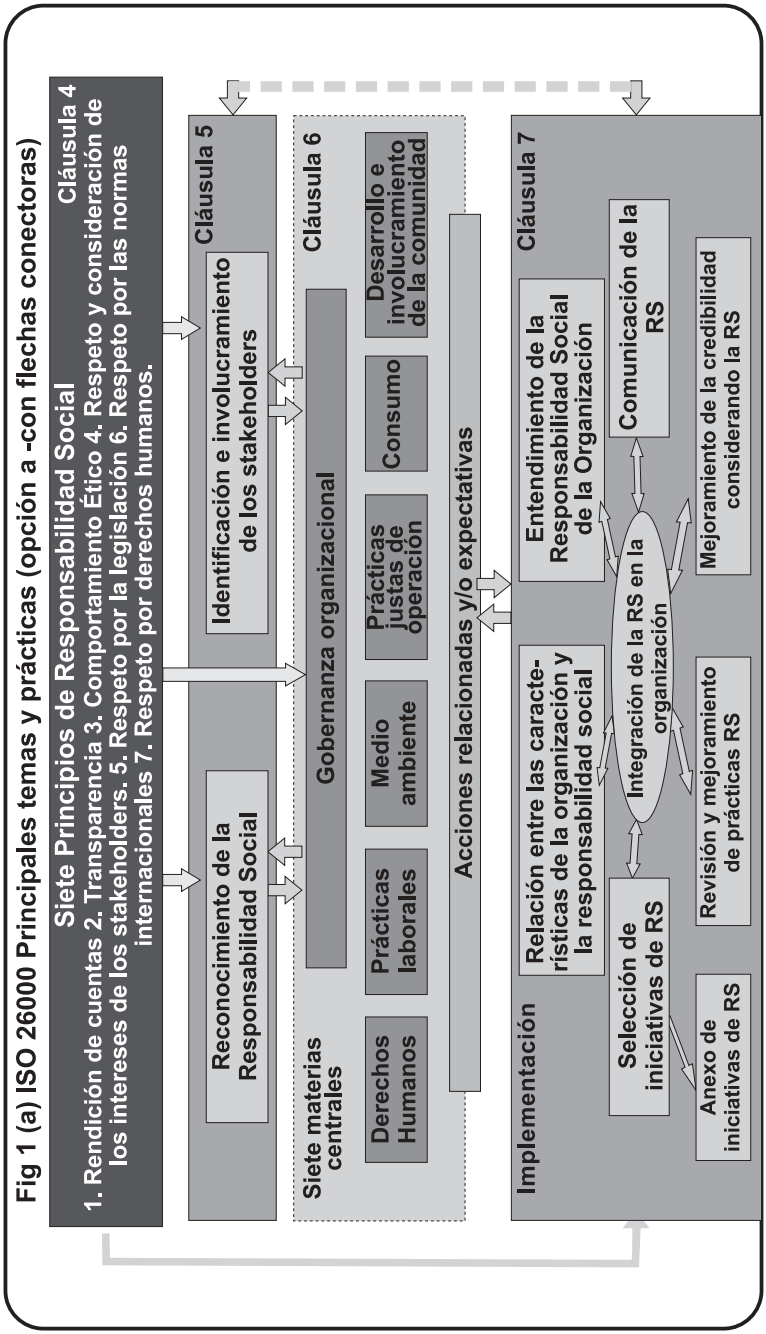


Fig 1 (a) ISO 26000 Principales temas y prácticas (opción a -con flechas conectoras)
Siete Principios de Responsabilidad Social
1. Rendición de cuentas 2. Transparencia 3. Comportamiento Ético 4. Respeto y consideración de los intereses de los stakeholders. 5. Respeto por la legislación 6. Respeto por las normas internacionales 7. Respeto por derechos humanos.
Cláusula 4
Cláusula 5
Reconocimiento de la Responsabilidad Social
Identificación e involucramiento de los stakeholders
Cláusula 6
Siete materias centrales
Derechos Humanos
Prácticas laborales
Medio ambiente
Gobernanza organizacional
Prácticas justas de operación
Consumo
Desarrollo e involucramiento de la comunidad
Acciones relacionadas y/o expectativas
Cláusula 7
Implementación
Relación entre las caracte-rísticas de la organización y la responsabilidad social
Entendimiento de la Responsabilidad Social de la Organización
Selección de iniciativas de RS
Integración de la RS en la organización
Comunicación de la RS
Anexo de iniciativas de RS
Revisión y mejoramiento de prácticas RS
Mejoramiento de la credibilidad considerando la RS

5) Los puntos actuales claves para la ONGs

Las ONGs y grupos de interés cercanos como trabajadores y consumidores, han tenido presente diversos aspectos fundamentales que, a su juicio, la norma debe considerar e integrar. Los más críticos fueron el tema de sistema de gestión y junto con esto el nivel de requerimientos y precisión en cómo implementar la norma. En segundo lugar, se ha relevado a importancia del enfoque de partes interesadas y el nivel de claridad respecto de cómo llevar a cabo el involucramiento con éstas como parte esencial de la norma.

Otro aspecto fundamental ha sido relevar e integrar como parte de la norma Declaraciones y Convenios internacionales pertinentes y relevantes a los temas y contenidos fundamentales de la misma tales como la «Declaración Universal de los Derechos Humanos», los Convenios Fundamentales de la OIT, la Declaración de Río de Janeiro. La Convención por la Biodiversidad; la Convención contra todas las formas de Discriminación, la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Consumidor y otras.

En otro nivel, en base a la valoración de que las organizaciones empresariales tienen la mayor responsabilidad en los impactos sociales y ambientales negativos que se viven en el conjunto del planeta, ha sido muy importante relevar el alcance de la RS para todas las organizaciones en la cadena de proveedores y de valor.

Otros aspectos han sido el trabajo por la inclusión de los principios de desarrollo sustentable y precautorio y, sin duda, buscar que en los siete temas fundamentales se encuentren integrados todos los aspectos relevantes en los cuales se ha avanzado a nivel internacional, y en los cuales la norma no debe ser deficitaria. También las ONGs, incluyendo a los miembros de la Red Puentes se han involucrado especialmente en el tema de «Involucramiento con la Comunidad y Desarrollo» sin una propuesta muy precisa dado la complejidad del tema pero, buscando que ésta se oriente a generar capacidades y resolver estructuralmente problemas básicos del desarrollo y con una perspectiva de involucramiento y trabajo conjunto con grupos de interés.

Los resultados a la fecha más importantes, como puede observarse ya en el WD 4.2 para las ONGs y grupos de interés relacionados son:

- La incorporación del enfoque de *stakeholder* en la Norma. Como puede verse en su estructura, a pesar de que en Tailandia en el diseño de la Norma fue eliminado el capítulo de «Identificación, Comunicación e Involucramiento con *stakeholder*, en el WD4.2 retomó no sólo el valor de lo transversal sino también el valor del tratamiento específico en un capítulo de la norma (el 5).

- El consenso respecto de definición de RS y principios. Respecto de principios, la meta de desarrollo sustentable es transversal a toda la norma y el principio precautorio se está logrando que se aplique con precisión el medio ambiente y consumidores.

- El logro de que en lo sustancial y significativo los temas de prácticas laborales, derechos humanos, consumidores, medio ambiente y prácticas operacionales justas incluyen prácticamente todos o casi todos los contenidos necesarios para que la norma sea consistente y «responsable».

En este sentido, puede decirse con cierto alivio, por el resultado del proceso y por el trabajo realizado que los contenidos de las Norma son ya bastantes apropiados y satisfactorios para que sea útil y relevante especialmente para los países en vías de desarrollo, en donde es más necesaria, dado que en algunos países desarrollados sí pueden encontrarse normas y legislación similares o incluso más avanzadas y exigentes.

Ver Anexo sobre propuestas iniciales de Red Puentes y su evolución.

ANEXO

PROPUESTAS INICIALES DE RED PUENTES Y SU EVOLUCIÓN

Expectativas de Red Puentes	Comentarios en el marco de la norma en desarrollo
1. Que la norma fuera de RSE o al menos tuviera un importante énfasis en las empresas.	Persiste el sentimiento en varias organizaciones de la sociedad civil que el concepto RSE se ha diluido al crearse un estándar de RS aplicable a todas las organizaciones. Paradojalmente, el grupo industria en la ISO, reclama constantemente, que la elaboración de la norma se sigue centrando en las empresas.
2. Que discriminara según el tamaño y el tipo de organización. Pero, no diferenciar respecto de normativa laboral, ambiental, tributaria, calidad del producto y respeto a los derechos humanos fundamentales.	Originalmente las ONGs planteaban la necesidad de una norma para promover y supervigilar el tema de RSE, destacando la importancia de abordar los impactos negativos de las actividades de las empresas, por sobre el de otro tipo de organizaciones, por su mayor impacto económico, social, ambiental y cultural, lo cual no guarda proporción con el impacto por ejemplo de las ONGs, universidades, otras organizaciones de la sociedad civil, incluso micro, pequeñas y medianas empresas en países en vías de desarrollo, etc. No se estaría por tanto abordando el problema real. Sin embargo, por otra parte, también se considera que es ética y políticamente correcto aplicarlo y extenderlo a organizaciones estatales y de la sociedad civil, sobre todo en los países en vías de desarrollo y subdesarrollados por la necesidad de superar procesos de falta de transparencia, de rendición de cuentas, de calidad de gestión, de corrupción, especialmente de organismos gubernamentales, entre otros problemas.

Expectativas de Red Puentes	Comentarios en el marco de la norma en desarrollo
2. Que discriminara según el tamaño y el tipo de organización. Pero, no diferenciar respecto de normativa laboral, ambiental, tributaria, calidad del producto y respeto a los derechos humanos fundamentales.	A la fecha se ha aceptado y asumido que es importante visualizar la RS como una responsabilidad de todos, sin embargo, persiste la preocupación de contar con un instrumento que permita supervisar el desempeño social y ambiental de empresas y sectores industriales con impactos significativos en estos ámbitos. Entonces, desde Red de Puentes se piensa que los contenidos de la norma deben incluir todos los aspectos y orientaciones que involucran el comportamiento empresarial, y no dejar aspectos relevantes afuera porque éstos no aplican a todo tipo de organizaciones. Dicho de otra manera, hay que enfocar la norma a las empresas en particular, aunque luego se pueda aplicar a otro tipo de organización.
3. Que constituyera un sistema de gestión formal y fuera certificable.	En general, los países en vías de desarrollo, especialmente grupo de industria, piensan que el hecho que no constituya un sistema de gestión certificable es apropiado pues se hace la norma accesible a muchas organizaciones y no demanda los costos monetarios de un proceso de certificación que incluye empresas de certificación y la continua auditoria.
4. Que incluyera procedimientos de monitoreo y verificación independiente, que aporten credibilidad al comportamiento empresarial y de las organizaciones.	La mejor alternativa en el marco de una norma no certificable, es que el enfoque de *stakeholder engagement* y los elementos de la guía de implementación de la norma sean precisos y consistentes para facilitar un control social, la rendición de cuentas y el seguimiento de los compromisos de RS de la organización.

Expectativas de Red Puentes	Comentarios en el marco de la norma en desarrollo
	Para Red Puentes, el tema no es exactamente que sea certificable, pues la certificación es un negocio que conlleva un alto costo para cualquier organización. El punto es más bien que exista un mecanismo de verificación y rendición de cuentas periódico que permita evaluar el avance de una organización que haya asumido la norma y que éste, incorpore la participación formal de *stakeholder* como factor fundamental de verificación, validación y credibilidad. A los grupos de interés como ONGs, consumidores y trabajadores y Gobiernos nos interesa que las Directrices que se implementen, aseguren compromisos y mejoramientos concretos y que conlleven comunicación, compromiso y diálogo constante con los grupos de interés, para acoger sus necesidades, anticipar conflictos, evitar impactos negativos y asegurar sostenibilidad de las organizaciones. Este es un campo fértil para las ONGs, que permitiría generar credibilidad sobre el instrumento y el buen desempeño de las organizaciones, de manera tal que este no se preste para que las organizaciones simplemente se queden en una buena declaración de intenciones, haciendo poco y midiendo aun menos su desempeño en RS. Considerando que la Guía de ISO sobre responsabilidad social incorporará y reforzará las normas y regulaciones internacionales relevantes – y teniendo

Expectativas de Red Puentes	Comentarios en el marco de la norma en desarrollo
	en cuenta la enorme credibilidad y capacidad de concienciación de ISO – resulta bastante posible que el futuro estándar ayude a organizaciones de países desarrollados, pero aún más a las de países en desarrollo, a presionar en favor de regulaciones gubernamentales de responsabilidad social.
5. Que se orientara también al logro de un conjunto de estándares internacionales validados por la comunidad internacional. En particular a la integración de los tratados internacionales de la OIT relacionados con prácticas laborales justas.	Este es un terreno donde las voces de la sociedad civil se han hecho sentir en el proceso de desarrollo de la norma. Uno de los puntos más novedosos de la norma es que se van a incorporar principios que están en documentos y normas internacionales, como por ejemplo los principios de la OIT o la Declaración de los Derechos Humanos. Es decir, se van a incluir normas internacionales en temas de RS que hagan referencia a consumidores, prácticas laborales, medio ambiente, buen gobierno, etc. En este sentido se está haciendo un esfuerzo importante de armonizar los diferentes tipos de normas y tratados de RSE, principalmente promovido por las ONGs.
6. Que la RSE se extendiera a la cadena de proveedores de la organización.	La sociedad civil y las ONGs creen que es muy importante incorporar este concepto, pero hay un poco de resistencia por parte de las empresas que, aunque creen que es importante, no quieren extender la norma a toda su cadena de proveedores. Hay que destacar que en este grupo de trabajo hay 355 expertos, muchos son conservadores y otros son más progresistas, por lo que es importante

Expectativas de Red Puentes	Comentarios en el marco de la norma en desarrollo
	llegar a un consenso. En cualquier caso, aunque en estos momentos ya hay representantes de empresas que dicen que hay que incluir el concepto de la cadena de proveedores, para las ONGs el que se incluya va a ser una condición sine qua non.
7. Que se basara en un enfoque de «stakeholder engagement» (involucramiento con las partes interesadas).	Inicialmente era un principio más, pero ahora somos muchos los que pensamos que es importante que en todas las decisiones sobre la RSE se tengan en cuenta la posición de los diferentes grupos de interés. El Grupo de Trabajo mantuvo largas discusiones respecto de si correspondía incluir un capítulo separado sobre el involucramiento de los stakeholders. Se decidió que este tema será incluido como cuestión transversal en todos los capítulos.
8. Que propusiera una redefinición de las relaciones entre productividad y políticas salariales.	Sobre si la norma redefine las relaciones entre productividad y políticas salariales, en concreto podemos decir que no. Sin embargo, en el ámbito de prácticas laborales, ha estado surgiendo fuertemente la discusión sobre «salario justo». Considerando que la norma sigue en proceso de redacción, estos temas aun podrían seguir tomando mayor perfil en su redacción.

Expectativas de Red Puentes	Comentarios en el marco de la norma en desarrollo
9. Que incluyera orientaciones para que las organizaciones, especialmente empresas, abordaran a través de sus actividades compromisos para cooperar en la resolución de los problemas de inequidad y pobreza que siguen enfrentando la sociedad, particularmente en países en vías de desarrollo.	Sobre RS y la inequidad y las contradicciones del modelo económico y el comercio internacional en nuestros países en vías de desarrollo, podemos decir que estos elementos forman parte del contexto y justificación de la RS en la norma. Por otra parte, en el tema fundamental «Community Involvement and Development», se aborda más concretamente el que las organizaciones también tienen un rol que cumplir en la contribución a superar los problemas de pobreza e inequidad , no obstante esto sea primordialmente un rol del Estado en los distintos países, aludiendo al los objetivos del Milenio como referencia.
10. Que contribuyera a la transparencia y la rendición de cuentas de las organizaciones.	La norma está incorporando explícitamente entre los principios de RS los de transparencia y *accountability* (rendición de cuentas). Estos además se incorporan también al interior de los temas fundamentales de la RS, en particular en «Gobierno Organizacional» y «Prácticas operacionales justas».

1.2 Resultados de la última reunión en Santiago de Chile

Gilberto Ortiz

1) Se avanza a CD

En la reunión de Santiago en septiembre del 2008, el punto de mayor esperanza y tensión era si se decidiría o no pasar a la etapa de CD o Edición del Borrador o se continuaría con un nuevo borrador de trabajo (WD). Esto último podría constituir un desastre y un anticlímax para varios grupos de interés que podría conducir a

muchos expertos y organizaciones a la deserción del proceso. Inclusive para la ISO esto significaría un serio revés por el alto nivel de inversión ya realizado pero también la excesiva extensión en el periodo de elaboración de la Norma.

Para diversos analistas, publicar la Norma en el año 2011-2012 (de continuar con otro borrador de trabajo) ya sería demasiado tarde porque el «momentum político» para acoger globalmente una norma de este tipo probablemente se habría perdido, ya sea por la implementación de otras normas alternativas o por la pérdida de vigencia del tema y de la necesidad de un instrumento de este tipo.

Pero, superando todas las expectativas, en el último día de la reunión, por unanimidad ,y sin oposición de ningún grupo de interés se toma la resolución de pasar a CD concluyendo la reunión en un ambiente de alegría y sentimiento de avance , lo cual generó también un sentimiento de estar participando de un trabajo de vigencia e importancia mundial.

La oposición esperada de industria, en gran medida conducida por la industria de Estados Unidos, no se concreta y sólo tres países se oponen: China, Chile y Malasia. Indudablemente que durante la reunión hubo mucho esfuerzo por avanzar en los cinco puntos críticos generales y en los puntos críticos de temas o subtemas ya más específicos, así como intensas actividades de *lobby* y negociación para dar el paso hacia el CD. El obstáculo que en gran medida se superó satisfactoriamente (entendiendo por tal la mezcla de «si estoy de acuerdo» con «no estoy muy conforme pero puedo soportarlo») fue el de los cinco puntos críticos, ya que, de haberse quedado empantanado, difícilmente se habría podido pasar a CD con el sentimiento compartido de avance y logro.

2) El resultado en los cinco puntos críticos

a) Normas internacionales de referencia

En este punto se trataba de definir qué es y cuáles son las normas internacionales de referencia para la ISO 26000 siendo algunos como la Declaración Universal de Derechos Humanos difícilmente objetables por su universalidad, pero sí objetando algunos la aplicabilidad de otros convenios y normas Internacionales como

los Convenios Fundamentales de la OIT, en la medida que no todos los países los han aprobado o suscrito y por tanto no correspondería su inclusión y tenerlos como referencia y parte integrante de la Norma.

Para las ONGs, una norma internacional voluntaria debe integrar los estándares más internacionalmente aceptados y respetados, y no restringirse a los requerimientos determinados sólo por las leyes de un país, puesto que en muchos países y muchas veces o, esos requerimientos son débiles, no rigurosos o ausentes. Por lo cual, en el caso de que en un país no haya legislación o normas pertinentes en algún tema de la ISO 26000, se aplique sin duda la norma internacional más exigente al respecto.

En Santiago se acuerdo y se acepta como camino a seguir para avanzar:

La definición de que las expectativas de comportamiento responsable de una organización derivan de principios de legislación internacional aceptados universal o cerca de universalmente o, expresados también en acuerdos intergubernamentales como tratos y convenciones de importancia mundial. Estos principios están relacionados a los temas y principios cubiertos y expresados en la Norma ISO 26000

Y en segundo lugar, se concuerda en el principio de que una organización debe respectos las normas internacionales de comportamiento en la medida que adhiere al principio de respeto a la ley y a sus reglas. Por consiguiente, en países donde las leyes nacionales y/o su implementación no proveen por mínimos ambientales o salvaguardias sociales, un organización debería esforzarse por el respeto y la aplicación de normas internacionales de comportamiento.

En consecuencias, cuando hay prohibición de determinadas normas internacionales, conflicto entre la ley nacional y las convenciones internacionales y situaciones semejantes la organización debería esforzarse por la consideración y respeto de las normas internacionales de comportamiento en su accionar.

b) Naturaleza de las iniciativas de responsabilidad social de referencia

Esto se refiere a cuáles son y dónde se integran instrumentos y desarrollos normativos en el campo de la RS/RSE como las normas de *Accountability*, el Global Reporting Iniciative, SA 8000, el Forest Stewardship Council y otros. Esto es un aspecto que de resolverse correctamente enriquecería la Norma, siendo la dificultad mayor determinar cuáles son los más relevantes o pertinentes, cómo se seleccionan y cómo se presentan en el contexto de la misma.

Esta situación en Santiago, tiene una resolución rápida relativa a aceptar con un criterio amplio el conjunto de iniciativas en RS y herramientas que pueden ser aplicados y/o utilizados como referencias y complementos para el desarrollo de la Norma.[3] En según lugar se concuerda que su lugar es un **Anexo** en el cuerpo de la Norma. Y en tercer lugar, se genera y se acuerda un conjunto de criterios para la selección, integración y descripción de los instrumentos y herramientas que deben servir al IDTF para la elaboración de este Anexo de la manera más neutral y apropiada posible.

c) Responsabilidad de los gobiernos

Este es un aspecto más complejo, en el que algunos expertos de gobiernos como Estados Unidos y China, indicaban que la función de los Gobiernos incluye los elementos de la responsabilidad social y su promoción (en sus funciones legislativas, judicial, etc., y que no correspondería por consiguiente aplicarse la Norma a sí mismos en cuanto organizaciones gubernamentales. Y que la norma no puede alterar o imponer condiciones en las funciones y deberes de los Estados.

Esta posición tenía como contrapartida la visión que se estaba elaborando (con la participación de Gobiernos) una norma que se aplica a todo tipo de organizaciones incluyendo las organizaciones gubernamentales y que la norma era apropiada para concretar el deber de los gobiernos y organismos gubernamentales de rendir

---

[3] **Iniciativa de responsabilidad social:** Organización, programa o actividad dedicado expresamente a avanzar para cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social. Cualquier tipo de organización puede desarrollar, patrocinar o administrar iniciativas.

Herramienta de responsabilidad social: Cualquier documento, sistema, metodología o instrumento similar, relativo a una iniciativa de responsabilidad social y que está diseñado para ayudar a las organizaciones a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social.

cuentas (de políticas, recursos y gestión) y aplicar en si mismo aquello que supuestamente promueve: la responsabilidad social.

Este tema en Santiago tuvo una solución relativamente armónica en la medida que satisface e integra ambas posiciones. Se acuerda primero que la norma ISO 26000 no puede ni pretende reemplazar, alterar o efectuar cualquier cambio en el deber de los Estados de representar y expresar el interés público o de toda la sociedad. O de otro modo, la responsabilidad social organizacional no es ni puede ser un substituto para la expresión efectiva de los deberes y responsabilidades de los Estados. Tampoco el estándar ofrece orientaciones en relación a que debería ser tema de obligaciones y regulaciones legales para éstos últimos.

«No obstante, como cualquier organización, los organismos gubernamentales pueden estar interesados en utilizar esta norma guía para informar de sus políticas y acciones relacionadas con ciertos aspectos de la responsabilidad social.»[4]

d) Esfera de influencia (incluyendo los temas relativos a la cadena de valor y la cadena de proveedores)

El debate principal giraba respecto de qué significa esfera de influencia de una organización y si es fundamental o no (y qué significan y cómo se relacionan) para definir la esfera de influencia los conceptos de cadena de proveedores (*suply chain*) y cadena de valor (*value chain*). Muy ligado a esto estaba el punto crítico subyacente del nivel de responsabilidad de una organización por el comportamiento y los impactos de otras organizaciones con las cuales se relaciona, como por ejemplo su cadena de proveedores.

La propuesta realizada para seguir adelante, es textualmente en lo principal lo siguiente:

- La directriz sobre la «esfera de influencia» debe distinguir entre: a) la responsabilidad de una organización respecto a utilizar su influencia, si la tiene, para tratar de influir sobre el comportamiento de otras organizaciones y b) la responsabilidad

[4]Documento *N152 rev 1,IDTF N070 rev1 - Sgo.WG Key Topics Discussion Document-4Sept08.doc*

por los impactos reales de la otra organización, que en principio recaerá en esa otra organización.

- El concepto de «esfera de influencia» se basa en la capacidad u oportunidad de una organización para influir sobre el comportamiento de otras organizaciones. Esto contrasta con las situaciones donde la organización tiene el control, ya que en tal caso se considera directamente responsable por las actividades en cuestión. Los impactos que una organización controla se pueden considerar parte de los impactos propios de la organización y por los cuales es directamente responsable. No obstante, podrían haber situaciones donde una influencia muy fuerte fuera similar al «control», lo que implicaría una responsabilidad similar para la organización que ejerce la influencia. Se entregará en esta norma una orientación adicional para ayudar a reconocer el límite entre influencia y control.

  Además de ser responsable de sus propias actividades, pueden existir situaciones en las que una organización tenga la capacidad de influir sobre las decisiones o el comportamiento de aquellos con quienes se relaciona. Tales situaciones se consideran dentro de la esfera de influencia de una organización.

Estas definiciones y otras pueden sintetizarse en lo siguiente:

1. Que la RS de una organización corresponde en lo fundamental a hacerse cargo de los impactos por propias decisiones y actividades.
2. Que una organización puede tener influencia sobre otras organizaciones, en un continuo de poca a mucha influencia y tiene entonces la responsabilidad de ejercer esa influencia para que éstas incorporen los principios y orientaciones de RSE respecto de los impactos de sus actividades y decisiones.
3. Pero, una organización no puede ser responsable por los impactos de otra organización aunque sí de ejercer influencia sobre éstas para evitar y reducir los impactos y consecuencias negativas de sus acciones y decisiones dependiendo de su nivel de influencia y de las situaciones especificas.

4. La esfera de influencia de una organización, normalmente incluirá partes de sus cadenas de valor o de suministro.
5. Que hay situaciones en que una organización tiene el control sobre otra u otras organizaciones sí es responsable directamente por éstas como puede ocurrir con parte de su cadena de proveedores y organizaciones asociadas por diversas formas de propiedad y control.

e) Identificación de los temas prioritarios

Esto se refería a como se aplicaba la norma ya que algunos expertos señalaban que podrían elegirse algunos aspectos de los siete temas centrales y estar ya implementando RS, ya que no todos los temas y subitems eran relevantes o pertinentes para diversas organizaciones. Esta orientación produjo mucho debate y contraposición respecto de qué significaba esto, ya que si se integra la Norma por una organización ésta debe evaluar y abordar el conjunto de los siete temas centrales. Y también se manifestó el temor que no dejar claro esto facilitará una aplicación *light* de la Norma como por ejemplo: una organización en que sus operaciones tengan alta incidencia ambiental, escoja un tema no relevante de su gestión ambiental (como el reciclaje o la eficiencia energética en las oficinas), para hablar de estar implementando RS en tal tema, mientras eluda hacerlo en los aspectos más relevantes de su gestión en medio ambiente.

Al respecto se concuerda en lo siguiente:

- «El título de la cláusula 7 cambiará de «Directrices sobre las prácticas de implementación de la responsabilidad social» a «Directrices sobre la integración de prácticas de responsabilidad social». Esto deja en claro que todos los temas centrales y principios son fundamentales para la responsabilidad social y para las actividades principales de cada organización. No se deben implementar mecánicamente con un método de lista de verificación, sino que deben convertirse en una parte integral de la organización. Además, aclara que todos los temas centrales son relevantes para todas las organizaciones y que no se debe realizar una selección parcial

de ellos. También significa que la organización debe responsabilizarse por los impactos que produce.

- Es importante explicar que la decisión de abordar los impactos de actividades durante un período de tiempo no es lo mismo que una selección parcial de temas centrales específicos. Existe una diferencia entre el hecho de que una organización se responsabilice de sus impactos y que los mitigue. Prácticamente en todos los casos, una organización, sin importar su tamaño, propósito o ubicación, será capaz de responsabilizarse por sus impactos según se estipula en este documento. La responsabilidad social no se trata de programas especiales complejos y costosos.

  Sin embargo, quizás no sea posible para una organización proporcionar soluciones para todos sus impactos negativos y a veces no se pueden realizar de una sola vez. Se sugiere aclarar esto en el texto de la cláusula 5 y 7, de manera que el lector comprenda la perspectiva.

- Se propone modificar la introducción de la sección del consumidor para que indique que se aplica a todas las organizaciones, dado que algunas podrían cuestionarse si dicha sección es pertinente para ellas. Se considera relevante para cualquier organización.

- Además, se propone incluir la siguiente oración en la introducción de la norma para que este punto quede claro:

  Esta norma pretende ser de utilidad para todos los tipos de organizaciones, sean grandes o pequeñas, funcionen en países desarrollados o en vías de desarrollo. Aunque no todas las partes de esta norma serán igualmente útiles para todos los tipos de organizaciones, los temas centrales son relevantes para todas ellas. Es responsabilidad de cada organización identificar lo que es relevante e importante de abordar en su caso, mediante sus propias consideraciones y el debate con los grupos de interés.»

Como se observa el resultado es satisfactorio en los 5 puntos y confieren mayor precisión e identidad a la Norma en aspectos claves.

3) Otros puntos críticos

En Santiago no solo se discutieron estos cinco puntos críticos sino que además, se abordaron temas como derechos humanos, cuestiones laborales, consumidores, medio ambiente, capítulos 5 y 7 relacionados con definiciones e implementación de la Norma en los cuales también hubo acuerdos y definición de criterios y orientaciones para resolver los puntos no resueltos.

Para las ONGs, en algunos temas hubo avances importantes como la confirmación del principio precautorio en medio ambiente y la inclusión de éste en algunos aspectos del tema consumidores. También la reestructuración del tema «Comunity Involvement» (en qué y cómo contribuyen las organizaciones al desarrollo social y económico de las comunidades en que operan) ya que tenía importantes deficiencias conceptuales y de enfoque. Otros puntos no claramente resueltos deberán tomarse de nuevo en la primera versión de CD que presente el IDTF, por ejemplo, la forma de considerar el trabajo informal en el tema laboral.

4) Importancia y perspectiva del trabajo en la Norma 26000

84 países, 41 organizaciones internacionales y un total de 353 expertos y observadores asistieron y participaron de la VI Reunión Internacional de la ISO 26000 en septiembre de 2008 en Santiago. Estas cifras por si solas evidencian la importancia y expectativa creciente que ha ido tomando el proceso de elaboración de la Norma. Y por primera vez en la elaboración de Normas ISO, el número de países en vías de desarrollo supera ampliamente a los países desarrollados, evidenciando también la importancia que ha adquirido esta Norma para los países en vías de desarrollo.

La expectativa que ha generado la Norma y el enorme esfuerzo intelectual y logístico invertido en su elaboración implican que el tema de RSE/RS tendrá una importante redefinición e impulso a partir de los contenidos de la Norma y de su ya más cercana etapa de difusión y aplicación.

La perspectiva de trabajo en los próximos dos años es fundamentalmente de afinamiento ya en la cancha chica que implican las etapas de edición del borrador (CD), Standard Internacional en borrador

(DIS), Borrador final de la Norma Internacional y Norma Internacional. El marco de trabajo cambia pues el protagonismo de los expertos y grupos de interés se traslada a los miembros ISO en cada país donde se expresarán. En cada país deberá buscarse consenso frente a los textos y puntos en discusión para manifestar un solo voto país. Igualmente las organizaciones internacionales D-Liason podrán influir mediante comentarios a los textos pero sin derecho a voto.

Para finalizar podemos decir, que el resultado de Santiago más intangible es la sensación de que la ISO 26000, en cuanto norma internacional voluntaria contiene una propuesta de comportamiento responsable para las empresas, los gobiernos y las organizaciones de la sociedad civil que al parecer el mundo requiere contar y aplicar con urgencia. Además, podría constituir un factor de contribución al anhelado desarrollo sustentable.

1.3 El aspecto laboral de la Norma ISO 26000 RS

Extraído del Borrador WD4.2

El tema de «labour» en el proceso de elaboración de la Norma ISO considera 5 subtemas (Empleo y relaciones laborales, Condiciones de trabajo y protección social, Diálogo Social, Salud y Seguridad y Desarrollo Humano), definitivos. En el borrados de trabajo 4.2, en cada subtema, los aspectos esenciales en general constituyen en conjunto bastante satisfactorio de las orientaciones laborales responsables, considerando que se trata de abordar las condiciones y realidades de países desarrollados y no desarrollados. Los aspectos esenciales en cada subtema son:

1) Empleo y relaciones laborales

Las relaciones laborales confieren derecho e imponen obligaciones tanto a los empleadores como a los empleados en beneficio de la sociedad. Una organización:

- debe tener confianza en que todo trabajo realizado es realizado por hombres y mujeres que están legalmente reconocidos como empleados o que están legalmente reconocidos como empleados independientes;

- no debe evadir la obligación que la ley impone al empleador mediante el encubrimiento de relaciones que de otra manera serían reconocidas como relaciones laborales de acuerdo a la ley;
- debe reconocer la importancia del empleo seguro tanto para los trabajadores individuales como para la sociedad. Valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el uso de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;
- debe notificar y entregar información oportuna y, en conjunto con los representantes de los trabajadores (cuando los haya) y considerar cómo mitigar en la mayor medida posible los efectos adversos al considerar posibles cambios en sus operaciones, como por ejemplo cierres que puedan afectar el trabajo; [41, 42];
- debe eliminar la discriminación en las prácticas de contratación de empleados y ofrecer las mismas oportunidades a las mujeres, los trabajadores con discapacidades [43, 44, 45] y a otros grupos vulnerables, como los trabajadores jóvenes o mayores, los inmigrantes y a los pueblos indígenas [21];
- no debe incurrir en prácticas de despido arbitrarias o discriminatorias [41, 42];
- deben sub-contratar sólo a organizaciones que estén legalmente reconocidas o que de otro modo sean capaces y estén dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador, y a proveer un trabajo decente. Esto excluye a intermediarios laborales que no estén legalmente reconocidos, y otros acuerdos para la realización de trabajos que no confieran derechos legales a las personas que desempeñan el trabajo [46, 47]; En este sentido, debe tomar acciones para confirmar que las organizaciones con las que trabaja, por ejemplo los proveedores y sub-contratistas, son empresas legítimas cuyas prácticas laborales exigen que todo trabajo sea realizado dentro del marco institucional y legal apropiado;

- no debe beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, implementadas por sus socios, proveedores o sub-contratistas. Una organización debe hacerse responsable por los trabajos que otras organizaciones llevan a cabo en su nombre, de manera proporcional al grado de control que ésta ejerce y a la posibilidad de que los derechos de los trabajadores afectados no hayan sido respetados [48]. Dependiendo de estas circunstancias, los esfuerzos para abordar estas responsabilidades podrían incluir el establecimiento de obligaciones contractuales para los proveedores y sub-contratistas; visitas e inspecciones sin previo aviso; y ejercicio de debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios.
- cuando los proveedores y sub-contratistas deben cumplir con un código de prácticas laborales, este código debe ser consistente con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y con los principios subyacentes pertinentes a las normas del trabajo de la OIT (para información adicional sobre responsabilidades en la cadena de suministro. Ver Capítulo 7.6.6); y
- cuando opera a nivel internacional, debe dar prioridad al trabajo, desarrollo ocupacional, y la promoción y desarrollo de los habitantes locales del país en que se encuentra. Esto incluye la contratación externa y la distribución a través de empresas locales cuando sea posible [48].

2) Condiciones de trabajo y protección social

Una organización debe:

- confirmar que las condiciones de trabajo cumplan con las leyes y regulaciones nacionales y que al menos sean consistentes con las normas internacionales del trabajo;
- respetar los altos niveles de las disposiciones establecidas mediante otros contratos vinculantes aplicables;- en aquellos temas en que la legislación nacional no se pronuncia, cumplir con las estipulaciones mínimas definidas en las normas internacionales del trabajo como lo establece la OIT según corresponda;

- proporcionar condiciones de trabajo decentes en lo que respecta a salarios [49, 50, 51, 52, 53], horas de trabajo [54, 55, 56, 57, 58], días de descanso semanales [59, 60, 61, 62, 63], salud y seguridad [26, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75] y protección de la maternidad [76, 77, 78]; condiciones que no deberían ser menos favorables para los trabajadores que aquellas condiciones ofrecidas por otros empleadores comparables dentro del condado y la localidad correspondiente [46, 47];
- proporcionar salarios y condiciones de trabajo de la mejor calidad posible de acuerdo a la legislación y práctica nacional, por ejemplo, como se incluye en negociaciones colectivas pertinentes. Las organizaciones deben pagar salarios que sean al menos adecuados para las necesidades de los trabajadores y sus familias, considerando el nivel general de salarios del país, el costo de la vida, los beneficios de seguridad social, y las condiciones de vida de otros grupos sociales, así como factores económicos, incluidas las exigencias de desarrollo económico, niveles de productividad y el deseo de alcanzar y mantener un alto nivel de empleo. Al lograr un equilibro entre estos factores, la organización debe negociar colectivamente con los trabajadores [46, 47];
- pagar salarios directamente a los trabajadores involucrados, sujetos únicamente a restricciones y deducciones permitidas por la ley o por convenio colectivo, [49, 50, 51,52, 53];
- reconocer que, dentro del contexto del país en que opera, la organización tiene obligaciones relacionadas con la provisión de protección social a los trabajadores y no debe tratar de evadir estas obligaciones; [48];
- respetar el derecho de los trabajadores (hombres y mujeres) de adherir a los horarios de trabajo normales o acordados establecidos por ley, regulaciones o convenios colectivos. En ninguna circunstancia se les debe pedir a los trabajadores regularmente que trabajen más de 48 horas por semana [49, 50, 51, 52, 53]. A los trabajadores se les debe otorgar al menos un día libre por cada período de siete días, y deben tener derecho a vacaciones anuales pagadas de al menos tres semanas [54, 55, 56, 57, 58];

- compensar a los trabajadores por las horas extra de acuerdo a la legislación y práctica nacional. Cuando una organización solicita a sus trabajadores que trabajen horas extra, ésta debe considerar las vulnerabilidades particulares de los trabajadores afectados y los posibles riesgos inherentes al trabajo. Una organización debe respetar las leyes y regulaciones que prohíben el trabajo extra obligatorio y no remunerado [49, 50, 51, 52, 53], y siempre deben respetar los derechos humanos básicos de los trabajadores en lo que respecta al trabajo forzado [30]; y
- cuando sea posible debe permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas respecto del descanso semanal.

3) Diálogo Social

Una organización [79, 80, 81]:

- Debe reconocer la importancia que tienen para las organizaciones las instituciones involucradas en el diálogo social y las estructuras de negociación colectiva pertinentes incluso a nivel internacional;- debe participar en organizaciones relevantes de empleadores como medio para crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su expresión de la responsabilidad social a través de dichos canales;
- no debe oponerse ni desalentar en ninguna medida el ejercicio de parte de los trabajadores de sus derechos de formar o fundar sus propias organizaciones o negociar de manera colectiva;
- no debe despedir ni discriminar a trabajadores, amenazar con reasignar o subcontratar empleos ni obstaculizar el deseo de los trabajadores de formar o fundar sus propias organizaciones y negociar de manera colectiva;
- debe proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados acceso a las personas autorizadas encargadas de la toma de decisiones, acceso a los lugares de trabajo y a aquellas personas que ellos representan, a las facilidades necesarias para desempeñar su función y a

información que les permita formarse una idea verdadera y justa de las finanzas y actividades de la organización; y

- no debe alentar al gobierno a restringir el ejercicio de los derechos reconocidos a nivel internacional en lo que respecta a la libertad de asociación y de negociación colectiva ni participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones.

4) Salud y Seguridad

Una organización debe [26, 64, 65, 66, 67, 68, 69. 70, 71, 72, 73, 74, 75]:

- procurar comprender y controlar los riesgos de salud y seguridad relacionados con sus actividades. También debe comprender los procedimientos apropiados a seguir y proporcionar el equipo de seguridad necesario para prevenir enfermedades y accidenteslaborales y para enfrentar las emergencias;
- analizar los accidentes y enfermedades laborales y los problemas informados por los trabajadores de modo de comprender y ser capaz de entregar asesoría respecto de las diferentes formas en que hombres y mujeres se ven afectados;
- comprender y aplicar los principios de higiene industrial, incluida la jerarquía de los controles, es decir sustitución, ingeniería, procedimientos de trabajo, equipo de protección administrativo y personal;
- reconocer que los peligros psicosociales en el lugar de trabajo son la causa del estrés y de la mala salud relacionada con el trabajo;
- tener una política de salud y seguridad que establezca claramente que ninguna fase de las operaciones o de la administración de la organización es más importante que la seguridad y la salud, y que la seguridad y la salud constituyen una parte integral de todas sus actividades;
- proveer a todo el personal pertinente una adecuada capacitación y fortalecimiento de las capacidades en todas las materias relevantes;

- respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad no deben involucrar gastos de parte de los trabajadores; y
- adoptar sistemas de salud y seguridad basados en la participación de los trabajadores afectados y que reconozca y respete los derechos de los trabajadores.

5) Desarrollo Humano

Una organización [82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91]:

- debe proporcionar a los trabajadores acceso al desarrollo de habilidades y a la capacitación, así como a oportunidades para progresar en su carrera de manera equitativa y no-discriminatoria;
- debe respetar las responsabilidades familiares de sus trabajadores asignándoles horarios de trabajo razonables y a través de otras políticas y facilidades, como instalaciones para el cuidado de niños y licencia por maternidad/paternidad, que pueden ayudar a los trabajadores a lograr un equilibrio entre vida y trabajo;
- no deben discriminar con base a raza, color, género, orientación sexual, religión, tendencia política, nacionalidad, origen social, edad o condición respecto del VIH/SIDA bajo ninguna circunstancia en prácticas relacionadas con el empleo; esto incluye contratación, selección, acceso a capacitación, ascenso y término de la relación laboral;
- debe emprender acciones positivas para la protección y progreso de los grupos vulnerables como los trabajadores indígenas o inmigrantes, así como los trabajadores con discapacidades;
- deben establecer o participar en programas apropiados que aborden temas como el desempleo de los jóvenes o el subempleo de las mujeres; y deben establecer programas conjuntos de trabajo-administración que promuevan la salud y el bienestar. El impacto de las enfermedades infecciosas y el abuso de drogas, por ejemplo, afectan tanto el desempeño de la organización como la salud de la sociedad en general.

Por otra parte, en el tema de Derechos Humanos dentro de la norma ISO 26000 abarca varios subtemas incluyen aspectos relacionados al trabajo como la no discriminación. Pero hay un subtema específico, **«Derechos fundamentales del trabajo»** que refuerza justamente el tema laboral respecto de aquellos derechos humanos que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado y calificado como fundamentales en el trabajo. Estos derechos están legislados en muchas sociedades. Entre las consideraciones adicionales se incluyen:

Libertad de asociación y de negociación colectiva [28, 29]: Las organizaciones representativas formadas por trabajadores deben ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y condiciones del trabajo deben ser acordados mediante negociación colectiva voluntaria, en que los trabajadores por decirlo así escogen, y a los representantes de los trabajadores se les debe otorgar las facilidades que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y puedan cumplir sus funciones sin interferencias. Los contratos colectivos de trabajo deben incluir disposiciones para el arreglo de disputas. A los representantes de los trabajadores se les debe entregar información necesaria para las negociaciones importantes. Para más información, ver Capítulo 7.4, particularmente lo que se refiere a cómo la libertad de asociación y negociación colectiva se relaciona con el diálogo social.

Trabajo forzado [30, 31]: Una organización no debe incurrir en o beneficiarse del uso del trabajo forzado u obligatorio. A ninguna persona se le debe exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo si el trabajo no es realizado de forma voluntaria. Una organización no debe incurrir en o beneficiarse del trabajo forzado de las prisiones, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Es más, el trabajo forzado de las prisiones no debe ser usado por organizaciones privadas, a menos que se realice de manera voluntaria, lo que puede evidenciarse entre otras cosas por condiciones de trabajo justas y decentes.

Trabajo infantil [32, 33, 34, 35]: Las organizaciones deben respetar y no incurrir en o beneficiarse del uso del trabajo infantil. La edad mínima para trabajar está determinada en instrumentos internacionales. Las normas internacionales del trabajo establecen

generalmente los 15 años como la edad mínima para trabajar, y 14 años en algunos países en desarrollo. Los niños y los jóvenes menores de 18 años no deben ser empleados para desempeñar ningún trabajo que, por su naturaleza o por las circunstancias en que es realizado, pueda perjudicar su salud, seguridad o su espíritu.

La no-discriminación [36, 37, 38]: Las organizaciones deben verificar que sus políticas de empleo estén libres de sesgos relacionados con el género, la raza u otro tipo, y que los sueldos, las condiciones de trabajo y las políticas de contratación estén basadas en evaluaciones objetivas del trabajo.

Reflexiones y perspectivas desde las organizaciones sindicales y ciudadanas. Síntesis del Foro «La Responsabilidad Social: ¿Asunto de Sindicatos? Norma ISO 26000 y Derechos Laborales»

Erika C. Veloz Gutiérrez

En el siguiente apartado, se realiza una síntesis de las principales ideas que se expusieron en el Foro «La Responsabilidad Social: Asuntos de Sindicatos? Norma ISO 26000 y Derechos Laborales», el cual, se llevó a cabo el pasado 19 de noviembre de 2008 en la Ciudad de México.

2.1 Panel Uno. Responsabilidad Social: Gobierno, Sociedad y Empresa

El Panel 1, tuvo el objetivo de abordar, dentro del marco de la responsabilidad social, la interacción de tres actores: el gobierno, la sociedad y la empresa. De esta manera se sentaron algunas bases para comprender el origen, el desarrollo y la utilidad de una Norma como lo es la ISO 26000RS, y dentro de ella, identificar los retos y las oportunidades que se le presentan a los trabajadores en general.

En ese sentido, resulta importante destacar que existen diferentes generaciones de las prácticas de responsabilidad social en México, tal y como lo señaló el Dr. Jorge Pérez.[5] La primera, denominada Generación Asistencial (fines del siglo XIX a 1930), se caracterizó por obras de caridad; una segunda generación denominada de Transición (1940-1960) se basó en la beneficencia pública y el asistencialismo, y es justamente en este periodo en el que comienza a surgir el concepto de «filantropía», con actividades

[5] El Dr. Jorge Pérez es profesor-investigador del Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora, en la Ciudad de México.

informales e individuales o de empresas pero desligadas de estrategias empresariales o ideas precisas. En la tercera y última generación llamada Generación del Desarrollo (en donde hay dos subperiodos, el primero de finales de los sesenta a 1984 y el segundo de 1985 en adelante), se consolidad las fundaciones de tipo corporativo y a partir de ahí surge la filantropía corporativa. Surge también el concepto de inversión social, que parte de la idea también de que la responsabilidad social no debe ser asistencialista. Ya a partir de los noventa este concepto de responsabilidad social surge con mayor fuerza.

Lo anterior conduce a recalcar la idea de que la responsabilidad social (en adelante RS), es un término que va más allá de las acciones filantrópicas y que conlleva una interacción entre diversos actores con responsabilidades compartidas pero también con responsabilidades diferenciadas.

Otro punto importante mencionado por el Dr. Pérez, es la gran cantidad de términos y conceptos que tratan de definir a la RS. Diversas instituciones en México como el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) tienen su propia definición.[6]

Sin embargo, una de las definiciones más aceptadas es la que otorga el Libro Verde de la Unión Europea y que dice:

> *«[…] concepto a través del cual las empresas incorporan de forma voluntaria preocupaciones sociales y medioambientales en la operación de sus negocios y en la interacción con sus stakeholders. […] significa no sólo llenar expectativas legales, sino ir más allá del cumplimiento e invirtiendo más en capital humano, el medio ambiente y las relaciones con stakeholders.»*

[6] El CEMEFI, establece que la RS es la: «Conciencia del compromiso y la acción de mejora continua, medida y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en lo general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno». Por su parte, la COPARMEX menciona que es la «Capacidad de la empresa de prever y asumir ética y conscientemente el impacto que su desempeño económico, social y ambiental, tanto en sus contextos interno y externo, conlleva en las personas, la comunidad y el medio ambiente, más allá de lo que marca la ley y atendiendo las expectativas de las comunidades en las que opera». Citado por Jorge Pérez en la ponencia presentada en el Foro «La Responsabilidad Social: ¿Asunto de Sindicatos? Norma ISO 26000 y Derechos Laborales», 19 de noviembre de 2008.

Por otra parte, existen diferente ámbitos de acción dentro de la RS y que tienen que ver con:

1- Preocupación por la *ética* vinculada a temas centrales como la transparencia.

2- *Calidad de vida* dentro y fuera de la empresa ligada a nuevas preocupaciones y expectativas de ciudadanos, consumidores, autoridades públicas e inversionistas.

3- Un mayor *compromiso cívico con la comunidad* a distintos niveles (local y regional) basado en criterios sociales.

4- Preocupación por el *medio ambiente* o la sostenibilidad ecológica.

Asimismo, se pueden identificar las motivaciones de conceptos vinculados a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y las dimensiones de la RS. Dentro de las primeras, tenemos que la *filantropía*, tiene una motivación exclusivamente altruista; la *inversión social*, principalmente es motivada por la obtención de beneficios para la empresa a través de los beneficios de la comunidad; la RS como tal, es motivada por la obtención de beneficios para sus trabajadores, sus familias y la comunidad en la que se asienta, con la finalidad de obtener beneficios para la empresa en el mediano y largo plazo.

Respecto a las dimensiones de la RS, encontramos a las dimensiones internas: administración de recursos humanos; salud y seguridad laboral; adaptación al cambio; administración del impacto ambiental y los recursos naturales; y a las externas: las comunidades locales; los socios comerciales; proveedores y consumidores; derechos humanos y preocupaciones medio ambientales.

Por otra parte, retomando la cantidad de términos que existen alrededor de la RS y en línea con la idea de la interacción entre diversos actores, para el Dr. Pérez, la RSE y Responsabilidad Social Corporativa, son términos adecuados. En el caso de este último, se debe tomar en cuenta que cuando todos los agentes están interactuando forman un colectivo, es decir una corporación, constituida por diferentes actores, entre los que se encuentra por supuesto, las empresas, las organizaciones de la sociedad civil, los gobiernos, las asociaciones de consumidores, etc. No obstante, si

bien es cierto que cada uno de estos actores tiene sus propias responsabilidades, se deben llevar las acciones a un nivel mucho más alto, para que así se pueda hablar de un país socialmente responsable. Y para ello, se requiere una serie de normas y de acuerdos sociales que ayuden a construir ese país socialmente responsable y en este sentido, la ISO 26000 es un primer paso. La responsabilidad social no se queda solamente en las empresas.

Ahora bien, la Mtra. Rocío Abud,[7] expresó la importancia de la interacción entre los tres actores más importantes: el Estado, la empresa y la sociedad civil, quienes tienen responsabilidades compartidas, es decir, el que actúen solos, conllevaría al «caos». Es contundente al mencionar que si se unen las empresas con la sociedad civil, habría una pérdida de legitimidad, ya que el Estado tiene la capacidad de legitimar. Si se une el Estado con la empresa, entonces resulta un corporativismo, como en el caso de Estados Unidos, y si se une el Estado con la sociedad, sin tomar en cuenta a la empresa, entonces se cae en una situación de populismo.

Una vez aclarada esta idea, es importante mencionar qué es lo que sucede con las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES). En el caso de México, proporcionan el 80 por ciento del empleo y producen el 51 por ciento de la riqueza del país. En este sentido, es importante mirar hacia las actividades de la Fundación para el Desarrollo Sustentable (FUNDES), organización privada de origen suizo, y presente en más de 10 países, la cual tiene 25 años trabajando con las Pymes. Rocío Abud menciona que para que las pequeñas y medianas empresas puedan apropiarse de la Norma ISO 26000, las grandes empresas tienen que pensar en los mecanismos para exigirla a las Pymes que forman parte de su cadena de valor.

En otro orden de ideas, para el Ing. Miguel Ángel Paz,[8] es muy importante clarificar el conjunto de relaciones que se establecen entre los diversos actores para reconocer responsabilidades diferenciadas. Menciona tres tensiones que actualmente existen en el debate en torno a la RS: si ésta tiene que ser voluntaria u obligatoria. Otra tensión es el hecho de que en el marco del

[7] Gerente de Investigación y Proyectos Especiales de la Fundación para el Desarrollo Sostenible México (FUNDES).

[8] Director de Enlace Comunicación y Capacitación/Coordinador de la Red Puentes México.

comercio global, se supedita los derechos humanos en general a la lógica de los intereses capitalistas, y la tercera tensión tiene que ver con la confianza que algunos piden tener a las corporaciones y quienes plantean tenerles seguridad.

En ese marco, se deben plantear las responsabilidades compartidas y diferenciadas a la vez. Así por ejemplo, el Estado debe garantizar políticas de respeto a los derechos humanos. Desde la sociedad civil, se hace fundamental el tema de la organización ciudadana y de las y los trabajadores en una línea autónoma y que pueden expresar prácticas de vigilancia sobre el comportamiento de las empresas. El poder del consumidor junto con la denuncia y las demandas judiciales y otros instrumentos ciudadanos pueden ejercer un gran presión en el comportamiento de las empresas.

La crisis económica y financiera actual, invita a pensar en alternativas y no en «curitas». En este sentido, Miguel Ángel Paz rescata lo que se ha denominado la economía *real-real*, es decir que no solamente se piense en términos de los mercados y la lógica de los precios, sino también en los límites de la naturaleza. Parte de las responsabilidades es justamente pensar en alternativas que nos ubiquen en el plano de la economía *real-real.*

2.2 Conferencia Magistral: Desafíos y oportunidades de la Norma ISO 26000 para sindicatos y organizaciones de la sociedad civil

Mediante la explicación de algunas de las características básicas del proceso de elaboración de la Norma ISO 26000 RS, el Mtro. Gilberto Ortiz[9] rescata de su experiencia personal en el proceso algunas de las cuestiones que él considera novedosas y enriquecedoras tanto a nivel político como social.

En este sentido, la crisis financiera y económica actual desarma todo tipo de confianza, es decir, se vive una «angustia» global por los efectos de dicha crisis. Sin embargo, esta situación no ha implicado la disminución de la demanda en la igualdad y la participación.

[9] Gilberto Ortiz pertenece a la Red Puentes Chile y es experto D-Liason de la Organización Internacional de Estandarización (ISO).

Ante este marco, es posible rescatar del proceso de elaboración de la ISO 26000 algunos aspectos relevantes:

1) Se han armado diferentes grupos de interés alrededor de la Norma. Anteriormente, al ser la empresa la que mayores impactos económicos, sociales y culturales tiene, todo había girado en torno a ella, sin considerar la existencia de otros actores fundamentales que desde su propia posición podrían ejercer una influencia directa o indirecta en diversos aspectos, tanto a nivel político, social, económico y ambiental. En este sentido, el papel de los *stakeholders* en su interacción con una organización, se vuelve un factor importante de cambio, y no un simple elemento más.

2) La metodología que se lleva a cabo en el proceso de discusión de la Norma, es novedosa en cuanto a la existencia de un Comité Espejo que siempre busca integrar las posiciones contrapuestas para generar debate. El Comité Espejo refleja los seis grupos de interés que se han construido alrededor de la ISO, lo que conlleva a una interacción directa entre ellos, utilizando la metodología del consenso.

3) Son 80 países los que participan en la ISO 26000, lo que significa que es el proceso de trabajo mundial más importante.

4) La Norma no es solamente de carácter empresarial, sino que se ha convertido en una norma organizacional. En este sentido, es importante mencionar que se decidió que la ISO 26000 fuera aplicable a todo tipo de organizaciones, reconociendo así que la responsabilidad social no es exclusiva de las empresas.

Sin embargo, Gilberto Ortiz no deja de señalar aquellos puntos críticos que han estado presentes en las discusiones en torno a la elaboración de la Norma, los cuales, tienen que ver con el hecho de considerarla, o no, como un sistema de gestión. Al respecto, se consideró que si una organización adopta la Norma, de alguna manera crea o fortalece un propio sistema de gestión.

Otro de los puntos críticos es el que se refiere a la certificación. Al respecto, la ISO 26000 es una norma voluntaria que no otorgará certificaciones a las organizaciones que la adopten. Además la

certificación es un negocio muy caro que no conviene a los objetivos que se buscan alcanzar con la elaboración de la Norma. La organización que aplique la ISO 26000 hace que también tenga un control sobre las demás organizaciones que forman parte de su cadena de valor.

Por otra parte, se señaló el hecho de que la RS y la filantropía no son lo mismo, por tanto, ésta última quedó fuera de la discusión ya que lo que señala la ISO 26000 no tiene nada que ver con acciones filantrópicas.

Gilberto Ortiz reconoce también que a pesar de que la Norma no es de carácter laboral y tampoco es de calidad de productos, sí es norma de prácticas justas y que conlleva a que toda la organización debe contribuir al desarrollo de la comunidad, a través del desarrollo de capacidades. Otra de las grandes ventajas de la ISO 26000 es que a pesar de que no tiene fuerza para castigar, sintetizó toda la discusión que se ha desarrollado en torno al respeto de los derechos humanos, los derechos laborales y los conceptos y principios de la RS, transformándolos en siete dimensiones que anteriormente estaban separadas.

2.3 Panel Dos La Norma ISO 26000 y los Derechos Laborales

El Panel 2 se propuso analizar con mayor profundidad los contenidos de la Norma en materia de derechos laborales, confrontando los diferentes aspectos de ISO 26000 con la legislación internacional y nacional.

En este sentido, de acuerdo a la Mtra. Margot Aguilar,[10] menciona que la Norma ISO 26000 es uno de los grandes hitos de la historia por tratarse de un esfuerzo colectivo de gran envergadura. Así, en el contexto de la actual crisis económica y financiera, señaló que la RS, como muchas otras cosas, no es mas que una forma de ir acotando y delimitando los excesos del sistema capitalista, que por naturaleza, tiende a presentar crisis como la que se vive y que son inevitables para que el mismo modo de producción sigue garantizando su funcionamiento.

[10] La Mtra. Margot Aguilar es representante de consumidores en el Comité Espejo Mexicano de la Norma ISO 26000.

La Norma ha reunido a las mejores mentes y a las personas más comprometidas de las causas nobles de la humanidad, de ahí los temas que abarca. Las grandes demandas están ahí concentradas y eso es motivo de celebración. Respecto a los derechos laborales, éstos se encuentran divididos en:

1) Empleo y relaciones laborales

2) Condiciones de trabajo y protección social

3) Dialogo Social

4) Salud y Seguridad

5) Desarrollo Humano

Estos temas son producto de una lucha de clases en las que se confrontaron las organizaciones sindicales con las empresariales para que quedaran asentados en los convenios internacionales. Por tanto, en el actual contexto internacional existen las siguientes oportunidades para las organizaciones sindicales de cara a la creación de la ISO 26000:

1) Apropiación de la Norma, para que al interior de las empresas los sindicatos propongan cambios y mejoramientos de condiciones. Estableciendo alianzas con los demás actores que participan se pueden producir nuevas fuerzas que impulsen los cambios esperados. En otras palabras, la ISO 26000 permite construir puentes entre diversos actores, logrando así que todo grupo analice en conjunto cómo tener un comportamiento responsable.

2) La Norma está invitando a «vivirnos» de nueva manera, ya que origina que los actores involucrados salgan de su aislamiento al estar en contacto e interrelacionarse con otros actores. A los sindicatos se les da la oportunidad de establecer nuevas relaciones con otras organizaciones, sumándose como consumidores por ejemplo.

No obstante las oportunidades mencionadas, para la Dra. Graciela Bensusán,[11] existen algunos aspectos que no pueden

[11] La Dra. Graciela Bensusán es experta en derechos laborales.

perderse de vista cuando se analizan esfuerzos como la Norma ISO 26000 RS. Uno de ellos es que todo aquello que carece de sanción le falta efectividad. Aunque también es cierto que no por el hecho de que haya sanción existe un alto grado de cumplimiento de las legislaciones.

Otro aspecto es que cuando se trabaja con este tipo de instrumentos de responsabilidad social, se debe tomar en cuenta la situación de las normas nacionales y del papel del Estado para su cumplimiento. En el discurso de la globalización, se decía que los Estados tendían a desaparecer. No obstante, la crisis económica y financiera actual viene a señalar lo contrario: es necesario la presencia de un Estado garante del orden. Bensusán, menciona que los países en Europa dependen de sus Estados en cuanto a las condiciones laborales, no dependen de las directrices de la Unión Europea, asimismo, los mecanismos de *enforcement* dependen del Estado.

Lo anterior es un indicador de que a la discusión sobre normas internacionales se debe incorporar el papel del Estado al respecto. Sin embargo, Graciela Bensusán se pregunta: ¿Qué ganamos respecto de la ley nacional con la Norma ISO 26000? La respuesta estriba en que es una Norma consensuada internacionalmente y que busca establecer un terreno de juego nivelado para todos los actores. Además, va más allá del carácter idiosincrático de la propia legislación nacional.

Señala que una norma del carácter de la ISO 26000 está condicionada por diversos factores para su efectividad. Algunos de ellos tienen que ver con el modelo de negocios, es decir, el modelo que engloba el tipo de interacción entre la empresa y los proveedores; el otro factor tiene que ver con el entorno institucional, el cual, no se puede perder de vista para determinar si las normas de carácter voluntario pueden o no pueden funcionar.

En resumen, para Graciela Bensusán, las normas internacionales pueden funcionar tomando en cuenta el contexto nacional, no sólo lo global. En este sentido, los sindicatos necesitan para funcionar un cambio interno e institucional, pues no se puede esperar que lo internacional resuelva los problemas locales. Es decir, se debe analizar la relación global-local como acciones que se complementan.

En el mismo orden de ideas, el Dr. Alfonso Bouzas,[12] menciona que generalmente, las ISO, los esquemas comerciales y los esquemas mercantiles tienen una importante cantidad de simulación. Se vive un momento de crisis del derecho laboral, que pone en cuestionamiento el propio origen del esquema normativo de la sociedad.

Incluso, en la actualidad, se está hablando de nuevos esquemas organizacionales. Así por ejemplo, la teoría de la organización empresarial y la teoría de la organización del trabajo, se ignora el marco normativo que regula las relaciones laborales, enfocándose dichas teorías principalmente en nuevas formas que representan un retroceso que atentan contra los derechos laborales. Tal es el caso de los esquemas como el *outsourcing* y el *outplacement*.

Lo anterior, conduce a hablar de la violencia del marco normativo laboral y que obliga a repensar en la necesidad de una concertación social bajo dos hipótesis.

1. Auténtica representación por parte del Estado, es decir, un Estado legítimo.
2. Reconocimiento de los esfuerzos de la sociedad civil como se ve reflejado en la ISO 26000 RS, que no obstante los problemas señalados, existe evidencia histórica de que esfuerzos de este tipo en el que se involucran varios actores, tienden a mostrar soluciones favorables ante los problemas de carácter laboral.

[12] El Dr. Alfonso Bouzas es experto en Derecho Laboral.

Conclusiones y propuestas

Las reflexiones que surgieron durante el desarrollo del foro tanto por parte de los panelistas como de los asistentes, tuvieron como punto de partida la siguiente pregunta: ¿Cómo y para qué podemos utilizar la Norma ISO 26000 RS en los procesos en los que se ven involucrados todos sus actores? Las respuestas y las propuestas, tomaron en cuenta dos ámbitos: el internacional-nacional y el local.

A nivel internacional se hace necesario el establecimiento de una alianza con la Oficina del Alto Comisionado para la Defensa de los Derechos Humanos con sede en México, con la finalidad de unir esfuerzos para que el tema de los derechos humanos en general se encuentren promovidos en cualquier agenda nacional e internacional. Con respecto a los derechos laborales, se mencionó la importancia de luchar para que esta norma sea obligatoria y se coloque en la mesa de renegociación del Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Canadá y México (TLCAN).

En este sentido, es importante señalar que resaltan a la vista dos reflexiones: los derecho humanos como tema transversal a todo tipo de acciones internacionales que promuevan la responsabilidad social, y en segundo término, repensar el tema de la voluntariedad de las normas, para hacer más efectivo el tema del cumplimiento de compromisos.

A nivel nacional, se coincidió en la importancia de recuperar los diferentes convenios internacionales para defender los derechos en México, ya que es importante señalar que para hacer valer o exigir el respeto a los derechos humanos, es fundamental conocerlos. Otra de las propuestas, fue el de impulsar una plataforma multiactoral que articule e incida en los cambios del comportamiento de las organizaciones hacia la responsabilidad social.

A nivel local se estableció que es importante que exista una apropiación de la ISO 26000 por parte de múltiples actores, entre ellos, los sindicatos, por lo que es importante difundir la información a interior de los mismos y promover su integración en el Comité Espejo. Para ello, surge como una nueva propuesta, la organización de talleres, foros y reuniones con los sindicatos y otros sectores (estudiantes, académicos, organizaciones de la sociedad civil, entre otros) para promover la Norma.

En el mismo orden de ideas, se reflexionó en torno a la importancia de la sensibilización de los dirigentes sindicales para incidir en la negociación con las empresas en particular, a favor del respeto de los derechos laborales. No obstante, también es fundamental preguntarse lo siguiente: ¿estamos listos para interactuar con otros actores, crear ambientes de diálogo e impulsar cambios?

Es importante mencionar que indudablemente la ISO 26000 es un paso importante hacia la conformación de un marco que promueva la RS no como un fin en sí mismo, sino como un medio para alcanzar objetivos más amplios. Sin embargo, también es cierto que conduce a la necesidad de que los actores involucrados construyan mecanismos para verificar el cumplimiento de la Norma y que a su vez se puedan traducir en denuncias efectivas y exigibilidad de la responsabilidad social.

Anexo

ISO/TMB WG SR N 157

Fecha: 2008-12-12

ISO/CD 26000

ISO/TMB WG SR

Secretaría: SIS/ABNT

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales generalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, en vinculación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se elaboran de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La principal tarea de un comité técnico es preparar una Norma Internacional. Los borradores de Normas internacionales que adopten los comités técnicos serán circulados a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional, requiere de la aprobación de al menos el 75% de los organismos miembros que votan.

Se prestará atención a la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento pueden estar sujetos a derechos de patente. ISO no asumirá la responsabilidad de la identificación de alguno o todos esos derechos de patente.

Introducción

Las organizaciones a nivel mundial, así como sus partes interesadas, están llegando a ser cada vez más concientes de la necesidad de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y sus impactos en el medioambiente, se ha vuelto una parte crítica a la hora de medir su desempeño general y su habilidad para continuar operando de manera efectiva. Esto es, en parte, reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza organizacional.

Las organizaciones son objeto de un seguimiento cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas, incluyendo clientes o consumidores, trabajadores y sus sindicatos, miembros, la comunidad, organizaciones no gubernamentales, estudiantes, financiadores, donantes, inversores, empresas y otras entidades. La percepción que se tenga sobre el desempeño de una organización en materia de responsabilidad social puede influir en:

- su reputación;
- su capacidad para atraer y retener a los trabajadores hombres y mujeres y/o a los miembros, clientes o usuarios;
- mantener la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados;
- la visión de los inversores, donantes, esponsorizadores y la comunidad financiera; y
- las relaciones con las empresas, los gobiernos, los medios, los proveedores, los pares, los clientes y la comunidad donde opera.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, las materias fundamentales y los temas que constituyen la responsabilidad social (ver Tabla 2) y sobre las maneras de integrar comportamientos socialmente responsables en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes (ver Figura 1). Esta Norma Internacional enfatiza la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño.

Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todos los tipos de organizaciones, sean grandes o pequeñas y funcionen en países

desarrollados o en vías de desarrollo. Aunque no todas las partes de esta Norma Internacional serán igualmente útiles para todos los tipos de organizaciones, las materias fundamentales son pertinentes para todas ellas. Es responsabilidad de cada organización identificar lo que es pertinente e importante de abordar en su caso, mediante sus propias consideraciones y el debate con las partes interesadas.

Las organizaciones gubernamentales pueden interesarse en utilizar esta Norma Internacional. Sin embargo, no está diseñada para reemplazar, modificar o cambiar de ninguna forma las obligaciones del Estado.

Esta Norma Internacional es para uso voluntario, y no es apropiada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. No pretende crear barreras no arancelarias al comercio ni alterar las obligaciones legales de una organización. Más aún, no está diseñada para servir como base para acciones legales, quejas, defensas u otras reclamaciones en ningún proceso internacional, nacional o de otro tipo, ni para ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional consuetudinario.

Se anima a las organizaciones a ser más socialmente responsables a través de la utilización de esta Norma Internacional, lo que incluye tomar en consideración las expectativas de las partes interesadas, cumplir con las leyes aplicables y respetar las normativas internacionales de comportamiento.

Aunque se pretende que la norma sea leída y utilizada como un todo, los lectores que busquen algún tipo de información específica sobre responsabilidad social pueden encontrar útil el esquema de Tabla 1.

Tabla 1 — Esquema de ISO 26000

Título del Capítulo	Número del capítulo	Descripción de contenidos del Capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define los contenidos que cubre esta Norma Internacional e identifica cualquier limitación o exclusión.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica proporciona el significados de los términos clave utilizados en esta Norma Internacional. Estos términos son de importancia fundamental para el entendimiento de la responsabilidad social y la utilización de la Norma Internacional.

Título del Capítulo	Número del capítulo	Descripción de contenidos del Capítulo
Entendiendo la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores, condiciones y temas importantes que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social– lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones El capítulo incluye una orientación para las organizaciones pequeñas y medianas sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconociendo la responsabilidad social	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de la responsabilidad social: el reconocimiento de una organización de su responsabilidad social y la identificación e involucramiento de sus partes interesadas.
Guía en materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales y los temas asociados a la responsabilidad social (ver la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones pertinentes, y las acciones y expectativas relacionadas.
Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización.
Anexo sobre iniciativas voluntarias en materia de responsabilidad social	Anexo A	Presenta una lista de las iniciativas voluntarias existentes en materia de responsabilidad social.
Abreviaturas	Anexo A	Presenta una lista de las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a los instrumentos internacionales autorizados y Normas ISO que han sido referenciados en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de investigación.

Tabla 2 — Materias fundamentales y temas de responsabilidad social

Materias fundamentales y temas	Abordados en el sub-capítulo
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	6.3
Tema 1: Debida diligencia	6.3.3
Tema 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Tema 3: Evadir la complicidad	6.3.5
Tema 4: Resolución de conflictos	6.3.6
Tema 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Tema 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Tema 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Tema 8: Derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
Materia fundamental: Prácticas laborales	6.4
Tema 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Tema 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Tema 3: Diálogo social	6.4.5
Tema 4: Salud y seguridad en el trabajo	6.4.6
Tema 5: Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo	6.4.7
Materia fundamental: Medioambiente	6.5.3
Tema 1: Prevención de la contaminación	6.5.4
Tema 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.5
Tema 3: Mitigación del cambio climático y adaptación	6.5.6
Tema 4: Protección y recuperación del medioambiente natural	6.5.7
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	6.6
Tema 1: Anti–corrupción	6.6.3
Tema 2: Participación política responsable	6.6.4
Tema 3: Competencia justa	6.6.5
Tema 4: Promover la responsabilidad social en la esfera de influencia	6.6.6
Tema 5: Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7
	6.76.2

Materias fundamentales y temas	Abordados en el sub-capítulo
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	6.7
Tema 1: Prácticas justas de mercadotecnia, información y contractuales	6.7.3
Tema 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores	6.7.4
Tema 3: Consumo sostenible	6.7.5
Tema 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos	6.7.6
Tema 5: Protección y privacidad de la información del consumidor	6.7.7
Tema 6: Acceso a servicios esenciales	6.7.8
Tema 7: Educación y toma de conciencia	6.7.9
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8
Tema 1: Participación activa de la comunidad	6.8.3
Tema 2: Educación y cultura	6.8.4
Tema 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Tema 4: Desarrollo de tecnología	6.8.6
Tema 5: Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
Tema 6: Salud	6.8.8
Tema 7: Inversión social	6.8.9

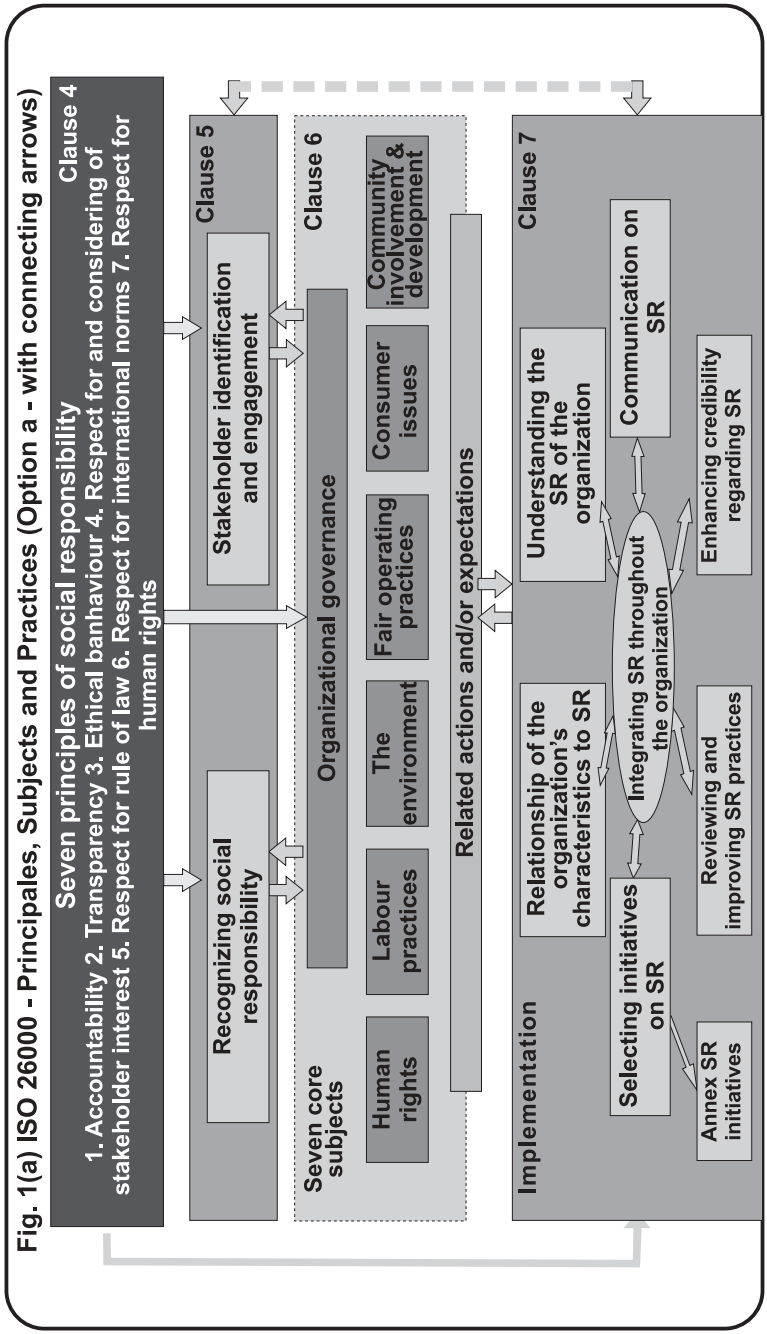


Fig. 1(a) ISO 26000 - Principales, Subjects and Practices (Option a - with connecting arrows)

La referencia a cualquier norma, código u otra iniciativa en esta Norma Internacional, no implica que ISO confiera u otorgue un reconocimiento o estatus especial a esa norma, código o iniciativa.

La Norma Internacional se desarrolló utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 80 países y 40 organizaciones internacionales o regionales con sedes en distintos lugares, dedicadas a diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos representaron a seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, organizaciones no gubernamentales (ONG) y servicio, apoyo, investigación y otros.

Adicionalmente, se tomaron disposiciones específicas para lograr un equilibrio entre los países en desarrollo y desarrollados, así como un equilibrio de género en los grupos de redacción. A pesar de que se realizaron esfuerzos para asegurar una participación amplia y representativa de todos los grupos de partes interesadas, diversos factores impidieron que se lograra el equilibrio completo y equitativo de las partes interesadas, como la disponibilidad de recursos y la necesidad de contar con habilidades en el idioma inglés.

Los números que están entre paréntesis en el texto indican las referencias citadas en la Bibliografía.

El texto de los recuadros corresponde a orientación complementaria o ejemplos.

Guía sobre responsabilidad social

1. Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional ofrece orientación a todo tipo de organizaciones, con independencia de su tamaño o ubicación, sobre:

- conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
- antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- principios y prácticas relacionados con la responsabilidad social;
- materias fundamentales y temas relacionados con la responsabilidad social;

- integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y su esfera de influencia;
- identificación e involucramiento de las partes interesadas; y
- comunicación de los compromisos y del desempeño relacionados con la responsabilidad social.

Con esta orientación, la Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Esta Norma Internacional fomenta que las organizaciones realicen actividades que vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una parte fundamental de la responsabilidad social de cualquier organización.

Esta Norma Internacional pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social. Pretende complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, y no reemplazarlos.

La aplicación de esta Norma Internacional, puede tomar en consideración la diversidad social, ambiental, legal y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que las normas internacionales de comportamiento sean observadas.

Esta norma no es una norma de sistema de gestión. No es apropiada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual.

2. Términos y definiciones

Los siguientes temas y definiciones son de aplicación a esta Norma Internacional.

2.1 rendición de cuentas

responsabilidad de una organización por sus decisiones y acciones, y la condición de ofrecer respuestas a sus órganos de gobierno, autoridades legales y, más ampliamente, sus otras partes interesadas, respecto a estas decisiones y acciones

2.2 consumidor

miembro individual del público general que compra o utiliza productos y servicios para propósitos privados

2.3 cliente

organización o persona que compra o utiliza productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos

NOTA: Un consumidor es un tipo específico de cliente

2.4 debida diligencia

proceso de analizar acuciosa y metódicamente los impactos negativos reales y potenciales de las actividades de una organización y manejarlos con una perspectiva orientada a minimizar o evitar el riesgo de daño social o medioambiental

2.5 medioambiente

entorno natural en el cual opera una organización, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, las personas y sus interrelaciones

NOTA: Entorno, en este contexto, abarca desde el interior de una organización al sistema global

2.6 comportamiento ético

comportamiento que es coherente con los principios de buena conducta generalmente aceptados en el contexto de una situación determinada, y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento (2.10)

2.7 igualdad de género

tratamiento comparable para mujeres y hombres, de acuerdo a sus respectivas necesidades e intereses

NOTA: Esto incluye el mismo tratamiento, o un tratamiento que, siendo diferente, puede ser considerado equivalente en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades

2.8 impacto de una organización

cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad o en el medioambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades de una organización

2.9 iniciativa de responsabilidad social

organización, programa o actividad dedicado expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social

NOTA: Cualquier tipo de organización puede desarrollar, patrocinar o administrar estas iniciativas

2.10 normativa internacional de comportamiento

expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas de la ley internacional consuetudinaria, principios ampliamente aceptados de la ley internacional o acuerdos intergubernamentales (como tratados y convenciones) reconocidos de manera universal o casi universal

NOTA: Si bien estos instrumentos se escribieron principalmente para los estados, se han acordado en negociaciones detalladas y manifiestan objetivos a los que pueden aspirar todas las organizaciones. Estos instrumentos corresponden a las materias centrales y a los principios de responsabilidad social contemplados en esta Norma Internacional

2.11 tema de responsabilidad social

aspecto concreto de responsabilidad social (2.16) sobre el que se puede actuar, buscando resultados favorables para la organización o sus partes interesadas

2.12 gobernanza de la organización

sistema por el cuál una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos

2.13 principio

base fundamental para la toma de decisiones o el comportamiento

2.14 servicio

acción de una organización para satisfacer una demanda o necesidad

2.15 diálogo social

todo tipo de negociación, consulta o simple intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relacionados con política económica y social

NOTA: En esta Norma Internacional, el término «diálogo social» se utiliza sólo en el sentido aplicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

2.16 responsabilidad social

responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;

- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones

NOTA 1: Las actividades incluyen productos, servicios y procesos

NOTA 2: Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia

2.17 esfera de influencia

área a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de personas u organizaciones

NOTA: Área puede ser entendido en un sentido geográfico, así como en un sentido funcional

2.18 partes interesadas

individuo o grupo que tiene interés en cualquier actividad o decisión de la organización

2.19 involucramiento de las partes interesadas

actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización

2.20 cadena de suministro

secuencia de actividades o partes que proporcionan productos y servicios a la organización

NOTA: En algunos países, el término cadena de suministro tiene el mismo significado que cadena de valor (2.23). Sin embargo, en esta Norma Internacional, cadena de suministro se utiliza como se definió anteriormente

2.21 desarrollo sostenible

desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

NOTA: Esto implica abordar factores económicos, sociales y ambientales y su interdependencia en la toma de decisiones y actividades de una organización.

2.22 transparencia

apertura en cuanto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad y al medioambiente, y voluntad de comunicar los mismos de manera clara, exacta y completa

2.23 cadena de valor

secuencia de actividades o partes que proporcionan o reciben un valor en forma de productos o servicios.

NOTA 1: Entre las partes que proporcionan valor se encuentran los proveedores, trabajadores subcontratados y otros

NOTA 2: Entre las partes que reciben valor se encuentran los clientes, consumidores y otros usuarios

2.24 grupos vulnerables

grupo de personas que comparten una característica que genera discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, lo que deriva en una carencia de medios para hacer valer sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás

3 Entendiendo la responsabilidad social

3.1 La responsabilidad social de las organizaciones

El término responsabilidad social, comenzó a utilizarse de forma generalizada a comienzos de la década del 70, aunque organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos aspectos considerados de responsabilidad social desde tiempos tan antiguos como finales del siglo XIX, y en algunos casos, incluso antes.

La atención prestada a la responsabilidad social en el pasado se ha centrado principalmente en las empresas. El término «responsabilidad social corporativa» es todavía más familiar para la mayoría de las personas que «responsabilidad social».

La visión de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones, ha surgido en la medida en que diferentes tipos de organizaciones, no sólo aquellas en el mundo de los negocios, han reconocido que ellas también tienen responsabilidades en la contribución al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Los elementos de la responsabilidad social reflejan las expectativas de la sociedad en un momento particular del tiempo y son, por tanto, cambiantes. A medida que cambian las preocupaciones de la sociedad, sus expectativas en relación con las organizaciones también varían para reflejar esas preocupaciones.

Una noción primera de la responsabilidad social se centraba en las

actividades filantrópicas, como hacer obras de caridad. Materias tales como las prácticas laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras materias, tales como los derechos humanos, el medioambiente y la protección de los consumidores, se han sumado con el tiempo, a medida que estos temas han recibido mayor atención.

Las materias fundamentales y temas identificados en esta Norma Internacional reflejan una visión actual de las buenas prácticas. Sin lugar a dudas, éstas cambiarán en el futuro y asuntos adicionales puede que se vean como elementos importantes de responsabilidad social.

3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social

Por una serie de razones, el interés de las organizaciones en la responsabilidad social está creciendo.

La globalización, las mayores facilidades para viajar y la disponibilidad de comunicación instantánea, significa que los individuos y organizaciones de alrededor del mundo encuentran más fácil cada vez conocer las actividades de otras organizaciones, tanto en ubicaciones cercanas como lejanas. Estos factores dan la posibilidad a las organizaciones de beneficiarse y aprender nuevas formas de hacer las cosas y de resolver problemas. Esto también quiere decir que las actividades de una organización están sometidas a un mayor examen por parte de una amplia variedad de grupos e individuos. Las políticas o prácticas aplicadas por las organizaciones en diferentes ubicaciones, pueden ser rápidamente comparadas.

La naturaleza global de algunos temas ambientales y de salud, el reconocimiento de una responsabilidad mundial en la lucha contra la pobreza y la existencia de cadenas de valor geográficamente más dispersas, significa que los temas pertinentes para una organización pueden ir mucho más allá del área inmediata en que la organización está ubicada. Documentos como la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo [114], la Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible [107] y los Objetivos de Desarrollo del Milenio [109], enfatizan esta interdependencia mundial.

Durante las últimas décadas, la globalización ha ocasionado un aumento en las funciones y la influencia del sector privado en la economía mundial y que el sector público desempeñe un papel menor en muchas áreas. Las ONG y las empresas se han convertido en proveedoras de muchos servicios que solía ofrecer el gobierno, en especial en países

donde históricamente los gobiernos se han enfrentado a dificultades y restricciones serias, y han sido incapaces de proveer servicios en áreas como la salud, la educación y el bienestar. En la medida en que las capacidades de los gobiernos de dichos países se amplían, los roles del gobierno y de las organizaciones del sector privado están experimentando cambios.

Los consumidores, cliente, inversores y donantes están, de diversas maneras, ejerciendo una influencia de tipo financiero en las organizaciones en lo que se refiere a su responsabilidad social. Continúan creciendo las expectativas de las comunidades sobre el desempeño de las organizaciones. Las legislaciones sobre el «derecho a la información de las comunidades» en muchos lugares ofrece a las personas acceso a información detallada sobre las operaciones de algunas organizaciones. Un número creciente de organizaciones ahora publica informes de responsabilidad social para cumplir con las necesidades de las partes interesadas relativas a información sobre su desempeño.

Estos y otros factores conforman el contexto de la responsabilidad social hoy, y contribuyen al llamamiento a las organizaciones a demostrar su responsabilidad social.

3.3 Características de la responsabilidad social

3.3.1 Generalidades

La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de una organización de aceptar responsabilidades y asumir los impactos de sus actividades y decisiones en la sociedad y el medioambiente. Esto implica demostrar un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, esté integrado en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

3.3.2 Las expectativas de la sociedad

La responsabilidad social implica un entendimiento de las expectativas e intereses más amplios de la sociedad. Un principio fundamental de la responsabilidad social es el respeto por el estado de derecho y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes. La responsabilidad social requiere, además, acciones que van más allá del cumplimiento de las leyes y un reconocimiento de las obligaciones para

con otros, que no son legalmente vinculantes. Estas obligaciones surgen de valores éticos y de otra índole ampliamente compartidos.

Aunque las expectativas de un comportamiento responsable variarán entre países y culturas, las organizaciones deberían respetar las normativas internacionales de comportamiento, como las que establece la Declaración Universal de Derechos Humanos [112].

El capítulo 6 tiene en cuenta las materias fundamentales de responsabilidad social. Cada una de estas materias incluye varios temas que permitirán a la organización identificar sus impactos más importantes en la sociedad. La discusión sobre cada tema también describe las expectativas y acciones para enfrentar estos impactos.

3.3.3 El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social

La identificación y el involucramiento de las partes interesadas son fundamentales para la responsabilidad social. Una organización debería determinar quién tiene un interés en sus decisiones y actividades, de modo que pueda conocer sus impactos y definir cómo abordarlos. Mientras que las partes interesadas pueden ayudar a una organización a identificar la relevancia de ciertos temas para sus actividades, éstas no reemplazan a la sociedad en su conjunto en la determinación de normas y expectativas de comportamiento. Un tema particular puede ser pertinente para la responsabilidad social de una organización, incluso si no ha sido identificado específicamente por las partes interesadas a las que consulta. Se encuentra disponible orientación adicional sobre esto los Capítulos 5 y 4.5.

3.3.4 Integrando la responsabilidad social en toda la organización

Debido a que la responsabilidad social se preocupa de los impactos reales y posibles de las actividades y decisiones de una organización, las actividades en curso y habituales que realiza una organización a diario, constituyen el comportamiento más importante a abordar. La filantropía, entendida en este contexto como la donación con fines caritativos, puede tener un impacto positivo en la sociedad. Sin embargo, una organización no debería utilizarla como un reemplazo para enfrentar los impactos adversos de sus actividades.

Los impactos de las actividades de una organización, pueden verse ampliamente afectados por sus relaciones con otras organizaciones. Una organización puede necesitar trabajar con otros para poder abordar sus responsabilidades. Entre estas otras organizaciones pueden incluirse sus pares, la competencia, partes de la cadena de valor o cualquier otro actor importante que participe dentro de la esfera de influencia de la organización.

Recuadro 1: ISO 26000 y las organizaciones pequeñas y medianas (SMOs)

Trabajar con responsabilidad social tiene que ver con adoptar un enfoque integral para gestionar las actividades e impactos de una organización. Una organización debería enfrentar y controlar los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente tomando en consideración su tamaño e impactos. Desde luego, es posible que una organización no pueda solucionar de manera total e inmediata todas las consecuencias negativas de sus decisiones y actividades. Probablemente será necesario que elijan y que establezca prioridades.

Las siguientes consideraciones pueden ser de ayuda. Las organizaciones pequeñas y medianas deberían:

— considerar que los procedimientos de gestión internos, los informes a las partes interesadas y otros procesos, pueden ser más flexibles e informales para las SMO que para sus contrapartes mayores, siempre y cuando mantengan los niveles adecuados de transparencia y trazabilidad;

— tener presente que al revisar los siete materias fundamentales e identificar los temas pertinentes, es necesario considerar el contexto, condiciones, recursos y percepciones de las partes interesadas propios de cada organización y reconocer que no todos los temas serán pertinentes para cada organización;

— centrarse desde el inicio en los asuntos e impactos de mayor significado para el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Una SMO también debería tener un plan para enfrentar los impactos restantes en un período razonable y claro;

— motivar a los organismos gubernamentales, organizaciones colectivas (como asociaciones del sector y organizaciones paraguas o pares) y tal vez a los organismos nacionales de normalización pertinentes, a ayudar a las SMO a volverse socialmente responsables, a través del desarrollo de guías y programas prácticos para el uso de esta Norma Internacional. Tales guías y programas deberían estar diseñados de acuerdo a la naturaleza y necesidades específicas de las SMO y sus partes interesadas; y

— en caso que corresponda, actuar con las organizaciones pares y las organizaciones del sector de manera colectiva más que individual para ahorrar recursos y mejorar la capacidad de acción.

Por ejemplo, en el caso de organizaciones que operan en el mismo contexto y sector, el proceso de identificación y compromiso con las partes interesadas puede ser a veces más eficaz si se hace de manera colectiva.

Las SMO tienen el mismo potencial que otras organizaciones de operar socialmente de manera responsable. El hecho de volverse socialmente responsables probablemente las beneficie, gracias a las razones mencionadas en las diferentes secciones de esta Norma Internacional. Puede ser también que las otras organizaciones con las que establecen relaciones consideren que brindar apoyo a estas iniciativas forma parte de su propia responsabilidad social.

Las organizaciones con mayor capacidad y experiencia en responsabilidad social podrían considerar ofrecer su apoyo a las SMO y ayudarlas a tomar conciencia sobre los temas de responsabilidad social y buenas prácticas.

3.3.5 Relaciones entre responsabilidad social y desarrollo sostenible

Aunque muchas personas utilizan los términos responsabilidad social y desarrollo sostenible de manera intercambiable, y existe una relación cercana entre ellos, son conceptos diferentes.

El desarrollo sostenible es un concepto ampliamente aceptado y un objetivo rector que obtuvo reconocimiento internacional después del informe Nuestro Futuro Común [125] de la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo en 1987, donde se llamó a establecer «una agenda global para el cambio». Sus desafiantes metas son la eliminación de la pobreza, salud para todos, justicia social y la satisfacción de las necesidades de la sociedad, respetando los límites ecológicos del planeta y sin menoscabar las necesidades de las generaciones futuras. Desde 1987, diversos foros internacionales han reiterado la importancia de estos objetivos, como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medioambiente y Desarrollo en 1992 y la Cumbre Mundial sobre Desarrollo sostenible en 2002. El objetivo del desarrollo sostenible es alcanzar un estado de «sostenibilidad».

La responsabilidad social pone su centro de interés en la organización, no en el mundo. Sin embargo, la responsabilidad social, tiene un vínculo cercano con el desarrollo sostenible debido a que el objetivo general de la responsabilidad social de una organización, debería ser contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Los principios, prácticas y materias fundamentales descritos en los capítulos de esta Norma Internacional, constituyen el fundamento para la aplicación práctica de la responsabilidad social de una organización. Las acciones de una organización socialmente responsable, pueden suponer una contribución significativa al desarrollo sostenible.

Es importante señalar que el desarrollo sostenible, como se describió anteriormente, es un concepto sustancialmente diferente al de la sostenibilidad o viabilidad de una organización individual. La sostenibilidad de una organización individual puede o no ser compatible con la sostenibilidad de la sociedad como conjunto y se logra abordando los aspectos sociales, económicos y medioambientales de manera integral. El consumo sostenido, el uso sostenido de los recursos y el sustento sostenido están asociados a la sostenibilidad de toda la sociedad.

3.4 El estado y la responsabilidad social

Esta Norma Internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna forma la labor del Estado de expresar y obedecer al interés público. El estado tiene el poder único de crear y hacer cumplir las leyes, razón por la cual difiere de las organizaciones. Por ejemplo, la labor del estado de proteger los derechos humanos difiere de las responsabilidades planteadas para las organizaciones en esta Norma Internacional respecto de los derechos humanos.

La responsabilidad social de las organizaciones no es ni puede ser un sustituto de la expresión vigente de las labores y responsabilidades del estado. Esta Norma Internacional no entrega una orientación sobre qué es lo que debería someterse a la regulación jurídica obligatoria. Tampoco pretende dar solución a las interrogantes que sólo pueden resolverse de manera apropiada a través de las instituciones políticas.

No obstante, como cualquier organización, los organismos gubernamentales pueden estar interesados en utilizar esta Norma Internacional para informar sobre sus políticas y acciones relacionadas con ciertos ámbitos de la responsabilidad social.

4 Principios de responsabilidad social

4.1 Generalidades

Este capítulo brinda orientación sobre los principios de la responsabilidad social.

Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es aumentar al máximo su contribución al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Si bien no existe una lista exhaustiva de principios para la responsabilidad social, en este objetivo se plantea que las organizaciones deberían poner en práctica al menos los siete principios que se describen a continuación y los principios específicos para cada materia fundamental descrita en el Capítulo 6.

Las organizaciones deberían basar su comportamiento en normas, guías o reglas de conducta que son reconocidas como morales o correctas en el contexto de situaciones específicas.

4.2 Rendición de cuentas

El principio es: una organización debería ser responsable de sus impactos en la sociedad y el medioambiente.

Este principio significa que una organización debería aceptar un examen apropiado y, además, aceptar el deber de responder a ese examen.

La rendición de cuentas impone la obligación a los gestores de tener que rendir cuentas a quienes controlan los intereses de la organización y ante las autoridades legales en relación con las leyes y reglamentaciones. La rendición de cuentas implica que la organización debería responder frente a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, por los impactos globales de sus decisiones y actividades sobre la sociedad.

Ser responsable tendrá un impacto positivo tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas, debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las organizaciones con la máxima responsabilidad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas, también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, tomando las medidas necesarias para reparar los errores, y tomando las acciones para prevenir su repetición.

Una organización debería asumir responsabilidades por:

• los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias significativas, aún cuando éstas fueran no intencionadas o imprevistas; y

• los impactos significativos de sus decisiones y acciones en la sociedad y el medioambiente.

4.3 Transparencia

El principio es: una organización debería ser transparente en aquellas de sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente.

Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medioambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible y directamente accesible para aquellos que han sido o podrían ser afectados de manera significativa por la organización. Debería ser oportuna, basada en hechos y presentada de una manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud, el impacto de las decisiones y acciones de la organización sobre sus respectivos intereses.

La transparencia no requiere que información registrada se haga pública, tampoco exige que se entregue información legalmente protegida o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- el objetivo, la naturaleza y la ubicación de sus actividades;
- la manera en la que toma, implementa y revisa sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en los diferentes niveles de la organización;
- las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social;
- los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente; y
- la identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlos, seleccionarlos y comprometerlos.

4.4 Comportamiento ético

El principio es: una organización debería tener un comportamiento ético en todo momento.

El comportamiento de una organización se debería basar en la ética de la honestidad, equidad e integridad. Esta ética implica la preocupación

por las personas, animales y medioambiente, y un compromiso de abordar los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente una conducta ética:

- desarrollar estructuras de gobernanza que ayuden a promover una conducta ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros;
- identificar, adoptar y aplicar sus propias normas de comportamiento ético adecuadas a su propósito y a sus actividades, pero coherentes con los principios descritos en esta Norma Internacional;
- fomentar y promover el cumplimiento de sus normas de comportamiento ético;
- definir y comunicar las normas de comportamiento ético exigibles que se espera de su personal, y particularmente de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización;
- prevenir o resolver conflictos de interés en toda la organización que podrían conducir a un comportamiento poco ético;
- estableciendo mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento y hacer cumplir el comportamiento ético;
- establecer mecanismos para facilitar que se informe sobre violaciones de comportamientos éticos sin miedo a represalias; y
- reconociendo y abordando situaciones donde las leyes y reglamentaciones locales no existen o están en conflicto con un comportamiento ético.

4.5 Respeto por los intereses de las partes interesadas

El principio es: una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aunque los objetivos de la organización pueden estar limitados a los intereses de sus respectivos dueños, miembros o constituyentes, otros individuos o grupos, también pueden tener derechos, exigencias o intereses específicos, que deberían ser tomados en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- identificar a sus partes interesadas;

- ser conciente y respetuosa de los intereses y necesidades de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiestan;
- reconocer los derechos legales y los intereses legítimos de las partes interesadas;
- tener en cuenta la capacidad relativa de las partes interesadas de contactar e involucrarse con la organización;
- tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con los intereses generales de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización; y
- considerar los puntos de vista de las partes interesas que pueden verse afectados por un decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean concientes de su interés en las decisiones o actividades de la organización.

4.6 Respeto a la ley

El principio es: una organización debería aceptar y respetar el estado de derecho.

El estado de derecho, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El estado de derecho contrasta con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente está implícito en el estado de derecho que las leyes estén escritas, difundidas públicamente y se hagan cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto por el estado de derecho significa que una organización cumple con todas las leyes y reglamentaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, informar a aquellos dentro de la organización que son responsables de su cumplimiento, y vigilar que se cumplan.

Una organización debería:

- cumplir con los requisitos legales y reglamentarios de todas las jurisdicciones en las que opera;
- asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente;
- cumplir con sus propias ordenanzas, políticas, reglas y procedimientos, y aplicarlos de manera justa e imparcial;

- mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y
- revisar periódicamente su cumplimiento.

4.7 Respeto por la normativa internacional de comportamiento

El principio es: una organización debería respetar las normas internacionales de comportamiento, a la vez que acata el principio de respeto por el estado de derecho.

- En países donde la ley nacional o su implementación no proporcione los resguardos medioambientales o sociales mínimos, una organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales de comportamiento.
- En lugares donde la ley nacional o su implementación prohíba a las organizaciones respetar las normas internacionales de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la medida de lo posible.
- En situaciones de conflicto con las normas internacionales de comportamiento y cuando el hecho de no cumplir con estas normas implique consecuencias significativas, una organización debería, según sea posible y pertinente, analizar la naturaleza de sus actividades y relaciones dentro de dicha jurisdicción.
- Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades pertinentes, con el fin de resolver cualquier conflicto en relación con la legislación nacional y su implementación.
- Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no cumplan con las normas internacionales de comportamiento.

Recuadro 2 — Comprender la complicidad

La complicidad tiene significados legales y no legales.

En el contexto legal, la complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como la prestación deliberada de ayuda sustancial para cometer un acto ilícito, como un crimen.

En el contexto no legal, la complicidad deriva de las expectativas sociales generales de comportamiento. En este contexto, una organización puede considerarse cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables sobre los que tuvo o debió tener conocimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia y que conducirían a producir impactos negativos sustanciales en el medioambiente o la sociedad. Una organización también puede considerarse cómplice si permanece en silencio o se beneficia de dichos actos condenables.

4.8 Respeto por los derechos humanos

El principio es: una organización debería respetar y reconocer tanto la importancia como la universalidad de los derechos humanos (ver también la materia fundamental sobre derechos humanos en la sección 6.3).

Una organización debería:

- respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de Derechos Humanos;
- aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables en indivisibles en todos los países, culturas y situaciones;
- en situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y
- en situaciones donde la legislación nacional o su implementación no proporcione la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio del respeto por las normas internacionales de comportamiento.

5 Reconociendo la responsabilidad social e involucrando a las partes interesadas

5.1 Generalidades

Este capítulo aborda dos prácticas fundamentales en materia de responsabilidad social. Estas son el reconocimiento por la organización de su responsabilidad social y la identificación e involucramiento de sus partes interesadas. Así como los principios descritos en el capítulo 4, estas prácticas deberían tenerse en mente al abordar las materias fundamentales de responsabilidad social descritas en el capítulo 6.

El reconocimiento de responsabilidad implica identificar los aspectos que surgen como consecuencia de las decisiones y acciones de la organización, así como la manera en que se abordan esos asuntos para contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

El reconocimiento de responsabilidad también implica el reconocimiento de las partes interesadas de una organización. Como se describe en el capítulo 4, un principio básico de la responsabilidad social es que una organización debería respetar y tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

5.2 Reconociendo la responsabilidad social

5.2.1 Impactos, intereses y expectativas

Al abordar su responsabilidad social, una organización debería conocer tres tipos de relaciones (ver la Figura 2):

- **Entre la organización y la sociedad:** una organización debería entender cómo sus actividades y decisiones impactan en la sociedad. Una organización también debería conocer las expectativas de comportamiento responsable que tiene la sociedad en relación con estos impactos. Esto puede realizarse considerando las materias fundamentales y temas de la responsabilidad social (ver 5.2.2).
- **Entre la organización y sus partes interesadas:** una organización debería estar conciente de todas sus partes interesadas. Las actividades y decisiones de una organización pueden tener impactos potenciales y reales en las personas y las organizaciones. Este hecho genera el «interés» que causa que las organizaciones o personas se consideren partes interesadas.

- **Entre las partes interesadas y la sociedad:** una organización debería comprender la relación entre los intereses de las partes interesadas que se ven afectadas y los intereses de la sociedad.

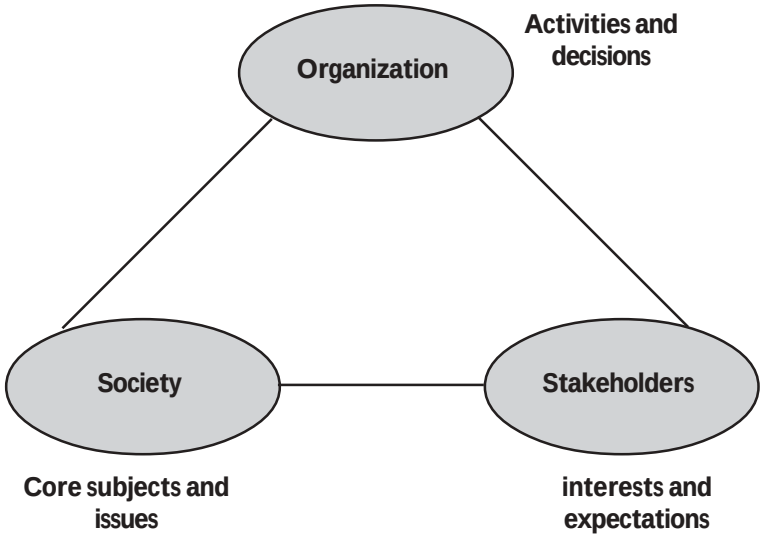


Figura 2 — Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad

Para determinar sus responsabilidades más importantes, la organización debería considerar la importancia relativa de estas tres relaciones. La pertinencia e importancia de los impactos de una organización en la sociedad deberían considerarse en conjunto con la importancia de la relación entre una organización y cualquiera de sus partes interesadas pertinentes. Naturalmente, debería reconocerse que las personas y organizaciones pueden tener intereses diversos respecto de las actividades y decisiones de cualquier organización específica.

5.2.2 Reconocimiento de las materias fundamentales y temas de la responsabilidad social

Una forma efectiva para que una organización identifique su responsabilidad social, es familiarizarse con los temas que conciernen a la responsabilidad social dentro de las siguientes materias fundamentales:

- gobernanza organizacional;

- derechos humanos;
- prácticas laborales;
- medioambiente;
- prácticas justas de operación;
- asuntos de consumidores; y
- participación activa y desarrollo de la comunidad.

Estas materias fundamentales cubren los impactos de tipo económico, ambiental y social que con mayor probabilidad deberían abordar las organizaciones. Cada una de estas materias fundamentales está considerada en el Capítulo 6. La discusión sobre cada materia fundamental abarca los temas específicos que una organización debería tener presente al momento de identificar su responsabilidad social. Cada materia fundamental, pero no necesariamente cada tema, tiene alguna relevancia para todas las organizaciones.

La orientación sobre cada tema incluye un número de acciones que debería tomar una organización o las expectativas de cómo debería comportarse una organización. Para determinar su responsabilidad social, una organización debería identificar cada tema pertinente a sus actividades y decisiones en conjunto con las acciones y expectativas relacionadas. Se encuentra disponible orientación adicional para la identificación de temas en las secciones 7.2 y 7.3.

Los impactos de las actividades y decisiones de una organización deberían considerarse en relación con estos temas. No todos los temas pueden ser pertinentes a una organización específica. Además, estas materias fundamentales y sus respectivos temas pueden describirse o clasificarse de diversas formas. Algunas consideraciones importantes, entre las que se incluyen la salud y seguridad, la economía y la cadena de valor, se abordan en más de una materia fundamental en el Capítulo 6.

La identificación de los temas pertinentes debería desprenderse de la evaluación de la importancia que tienen los impactos de la organización. La importancia de un impacto debería considerarse en relación con las partes interesadas implicadas y con la forma en que el impacto afecta a los intereses más generales de la sociedad y del desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Una organización puede recibir ayuda para reconocer las materias fundamentales y temas de su responsabilidad social cuando considera las interacciones con otras organizaciones. Por ejemplo, una organización

puede considerar el impacto de sus actividades y decisiones en los clientes o usuarios, proveedores, socios y competencia.

Una organización que tiene interés en reconocer su responsabilidad social, debería considerar tanto la obligatoriedad jurídica como las otras obligaciones existentes. Las obligaciones legalmente vinculantes, incluyen legislación y reglamentación aplicables, así como obligaciones respecto de temas sociales y ambientales, que puedan existir en contratos ejecutables. Una organización debería considerar los compromisos que contrajo en relación con la responsabilidad social. Tales compromisos pueden estar en pautas o códigos de conducta éticos, o en las obligaciones para los miembros de las asociaciones a las que pertenece.

El reconocimiento de la responsabilidad social es un proceso continuo. Determinar y tener en cuenta los impactos potenciales de las actividades y decisiones debería realizarse durante la etapa de planificación de nuevas actividades. Las actividades en curso deberían revisarse cuanto sea necesario para asegurarse de que la responsabilidad social de la organización aún se esté abordando y para determinar si se requiere considerar nuevos temas.

5.2.3 La responsabilidad social y la esfera de influencia de la organización

Una organización es responsable de los impactos de sus decisiones y actividades a través de un comportamiento transparente y ético que está incorporado en toda la organización y que se ejerce en sus relaciones. Además de ser responsable de sus propias actividades y decisiones, el algunas situaciones una organización puede tener la capacidad de influir sobre las decisiones o el comportamiento de aquellos con quienes se relaciona. Tales situaciones se consideran dentro de la esfera de influencia de una organización.

Una organización no puede hacerse responsable por los impactos de cada parte sobre la que tiene alguna influencia. Sin embargo, habrá situaciones en las que la capacidad de una organización de influir sobre otros irá acompañada de la responsabilidad de ejercer esta influencia. Por ejemplo, la obligación moral de oponerse a los abusos contra los derechos humanos cometidos por otros, puede ser un aspecto importante de la responsabilidad social de una organización. La responsabilidad de ejercer influencia en cualquier situación dependerá de diversos factores, entre ellos, la capacidad real de la organización para influir en los otros y en el asunto en cuestión. Generalmente, la responsabilidad de ejercer influencia aumenta con la capacidad de influir.

Si bien una organización no puede hacerse responsable de los impactos de las actividades que no controla o de las decisiones de otros, los impactos de las actividades y decisiones sobre las cuales sí tiene control pueden ser enormes. Normalmente, una organización decide si tiene o no relación con otra organización y decide también la naturaleza o el alcance de esa relación. Habrá situaciones en las que una organización tendrá la responsabilidad de estar alerta ante los impactos producidos por las actividades y decisiones de otras organizaciones y de tomar medidas para evitar o mitigar los efectos negativos asociados a su relación con esas organizaciones.

La esfera de influencia de una organización normalmente incluirá a las partes de las cadenas de valor o de suministro. También puede incluir a las asociaciones formales e informales en las que participa y a las organizaciones pares o competencia. Al evaluar su esfera de influencia, una organización debería ejercer la debida diligencia y considerar comprometerse con las partes interesadas.

La Figura 3 ilustra la relación entre los conceptos de cadena de suministro de una organización y la cadena de valor. Las partes interesadas y las otras partes involucradas diferirán según la naturaleza de la organización. En algunos países, el término cadena de suministro tiene el mismo significado que cadena de valor.

Esto muestra que la cadena de valor incluye a las partes que están más atrás en la cadena, como proveedores, y a las partes más adelante en la cadena, como clientes y usuarios. Además, algunas de las partes, como las organizaciones pares y los socios, operan en paralelo a la organización.

En el Capítulo 7 se encontrará la orientación en torno al reconocimiento de la esfera de influencia de una organización y al verdadero alcance de los impactos de una organización.

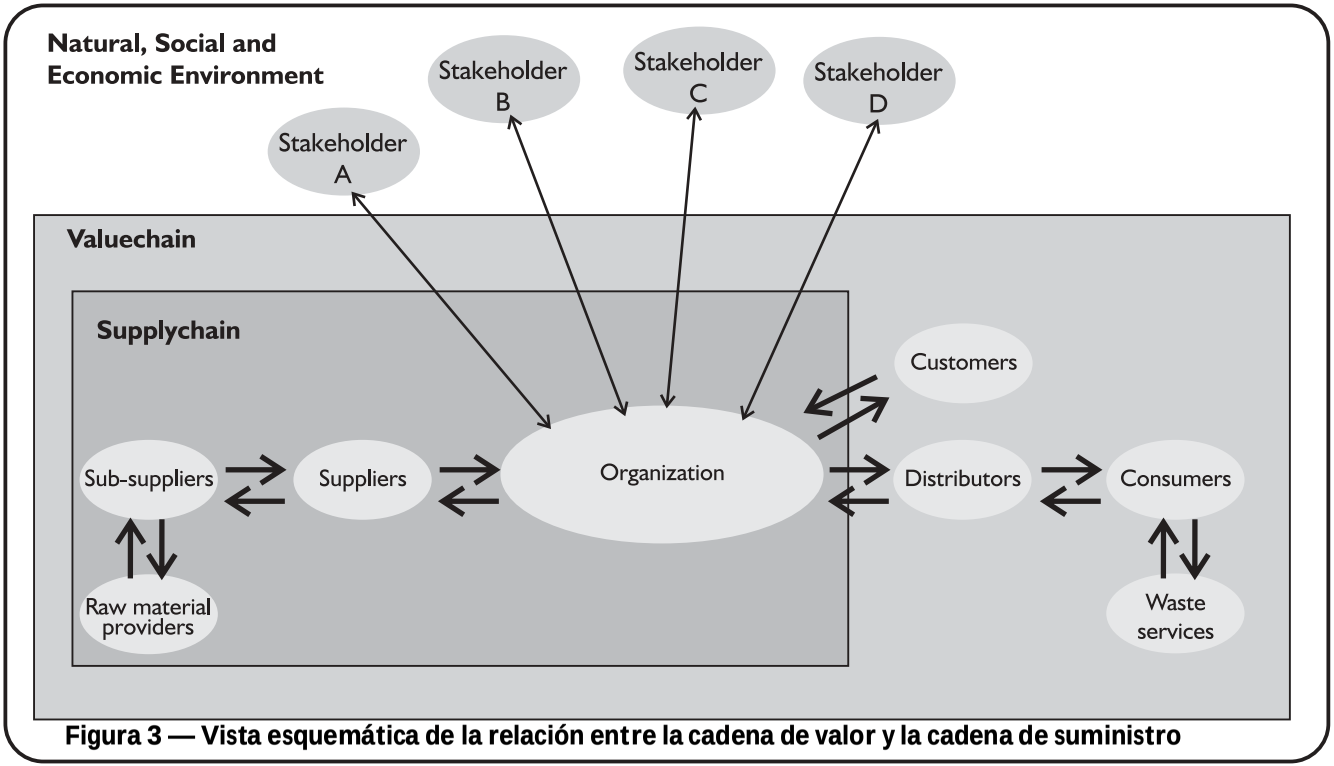


Figura 3 — Vista esquemática de la relación entre la cadena de valor y la cadena de suministro

5.3 Identificación e involucramiento de las partes interesadas

5.3.1 Generalidades

Identificar e involucrar a las partes interesadas son formas efectivas de que una organización tenga en cuenta su responsabilidad social. Estas actividades se han convertido en centrales dentro de las prácticas asociadas a la responsabilidad social, y no deberían evitarse por parte de una organización que quiere ser reconocida por su responsabilidad social.

5.3.2 Identificación de las partes interesadas

Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tiene uno o más intereses en las actividades o decisiones de una organización. Ya que estos intereses (o participación) pueden verse afectados por la organización, se crea una relación con ella. Esta relación no necesita ser formal. Además, no es necesario que la organización o la parte interesada reconozca esta relación para que exista. Puede que una organización no siempre esté conciente de todas sus partes interesadas. Puede que muchas partes interesadas no conozcan el potencial de una organización para afectar sus intereses.

El «interés» en este sentido, no significa curiosidad, tampoco se refiere a un hobby o apoyo. En este contexto, interés se refiere a algo que puede ser la base de una demanda. Dichas demandas no necesariamente se refieren a una demanda financiera o a derechos legales. A veces, la demanda puede referirse simplemente al derecho a ser escuchado. Desde el punto de vista de la responsabilidad social, como mejor se determina la significatividad o relevancia de un interés es por su relación con el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Los individuos o grupos que son afectados o que son susceptibles de ser afectados por una organización, son considerados como partes interesadas. Entender cómo se ven afectados los individuos o grupos por las actividades y decisiones de una organización, harán posible identificar los intereses que establecen una relación con la organización. Por tanto, identificar los impactos de las actividades y decisiones de una organización, harán más fácil identificar aquellas partes interesadas de la organización más importantes.

El significado de «partes interesadas» es muy amplio y las organizaciones tienen muchas partes interesadas. Más aún, las diferentes partes interesadas tienen intereses variados y a veces contrapuestos. Las partes interesadas pueden tener tanto intereses comunes con la organización, como intereses en conflicto. Por ejemplo, los intereses de

los residentes de una comunidad pueden incluir los impactos positivos de una empresa, como es el empleo, así como los impactos negativos de la misma empresa, como es la contaminación.

Algunas partes interesadas deberían ser consideradas como una parte integral de la organización. Esto podría incluir a los miembros o empleados de la organización, así como a los accionistas u otros dueños de la organización. Se debería reconocer que estas partes interesadas comparten un interés común en los fines de la organización y en su éxito. Sin embargo, esto no quiere decir que todos los intereses de ellos con respecto a la organización sean los mismos.

Los intereses de la mayoría de las partes interesadas se relacionan con la responsabilidad social de la organización. Los intereses comunes de las partes interesadas se pueden relacionar con los intereses más amplios de la sociedad. Un ejemplo es el del proveedor que quiere que le paguen. Cumplir con las deudas y las obligaciones contractuales es esencial para el interés de la sociedad.

No todas las partes interesadas de la organización pertenecen a grupos organizados cuyo propósito es representar sus intereses con respecto a una organización específica. Muchas partes interesadas pueden no estar organizadas en absoluto, y por esta razón, pueden ser pasadas por alto o ignoradas. Las organizaciones, por lo tanto, deberían tener en cuenta que las partes interesadas pueden no estar organizadas. Este problema puede ser especialmente importante con respecto a grupos vulnerables.

Los grupos dedicados a defender causas sociales o medioambientales pueden ser partes interesadas de una organización cuyas actividades y decisiones tienen un impacto pertinente e importante en dichas causas.

Una organización debería evaluar la representatividad y credibilidad de los grupos que declaran hablar en nombre de partes interesadas específicas o que apoyan causas determinadas. En algunos casos, es posible que intereses importantes no estén representados directamente. Por ejemplo, ni la vida silvestre ni los niños tienen o controlan grupos organizados. En esta situación, una organización debería prestar atención a los puntos de vista de los grupos creíbles que busquen proteger dichos intereses.

A la hora de identificar a las partes interesadas, una organización podría hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Con quién tenemos obligaciones legales?

- ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las actividades de la organización?
- ¿Quiénes han estado involucrados cuando se necesitó abordar temas similares?
- ¿Quién puede ayudar a la organización a abordar impactos específicos?
- ¿Quién quedaría desfavorecido si fuera excluido del involucramiento?
- ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?

5.3.3 Involucramiento de las partes interesadas

El involucramiento de las partes interesadas, incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. El objetivo principal del involucramiento de las partes interesadas debería ser el abordar de la mejor manera la responsabilidad social de la organización. Aunque es importante para una organización conocer quienes son sus partes interesadas, no será posible para la organización, involucrarse con todos ellas.

El involucramiento de las partes interesadas puede tomar diversas formas. Puede ser iniciado por una organización o comenzar como la respuesta de una organización a una o más partes interesadas. Puede realizarse, tanto en reuniones informales como formales, y puede seguir una amplia variedad de formatos, como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, discusiones en mesas redondas, comités asesores, participación en foros de múltiples partes, incorporación como miembros y participación en grupos comunitarios y otras asociaciones, como foros interactivos basados en la Web. El involucramiento de las partes interesadas en interactivo. Su característica principal es que implica una comunicación en dos direcciones.

Existen diversas razones para que una organización se involucre con sus partes interesadas. El involucramiento de las partes interesadas puede ser utilizado para:

- abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general;
- determinar la mejor manera de incrementar los efectos beneficiosos de las actividades y decisiones de la organización o cómo disminuir cualquier efecto dañino;

- cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, con accionistas o empleados) para abordar intereses en conflicto, ya sea entre la organización y la parte interesada, o entre varias partes interesadas;
- reconciliar conflictos entre sus intereses, los de las partes interesadas y los de la sociedad en general;
- fundamentar sus decisiones a través de una mejor comprensión de las posibles consecuencias de sus acciones y de sus impactos;
- contribuir al aprendizaje continuo de la organización;
- proporcionar a la organización los beneficios asociados a contar con distintas perspectivas;
- ayudar a una organización a revisar su desempeño para que pueda mejorarlo;
- incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones; y
- proporcionar un fundamento para las actividades de cooperación como es el caso de una asociación.

Con respecto al último punto, el involucramiento de las partes interesadas puede ser utilizado para cambiar las relaciones entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Esto es cierto cuando la organización se asocia con una o más de sus partes interesadas para lograr objetivos mutuamente beneficiosos. Esto puede involucrar la participación en grupos de múltiples partes interesadas, o emprender proyectos conjuntos. Esta relación mutuamente beneficiosa no será posible con todas las partes interesadas. Como en las auténticas relaciones entre socios con, las partes necesitan ser verdaderamente independientes. A veces, las partes interesadas se incluyen en las estructuras de gobernanza formales de una organización.

En la mayoría de los casos, una organización ya sabrá, o podrá saber fácilmente, qué es lo que espera la sociedad de ella en términos de enfrentar sus impactos. En tales circunstancias, la organización no necesita depender del involucramiento de partes interesadas específicas para conocer estas expectativas, a pesar de que el proceso de involucramiento de las partes interesadas puede brindar otros beneficios. Dichas expectativas se encuentran en leyes o reglamentaciones, expectativas sociales o culturales ampliamente aceptadas, y mejores prácticas establecidas con respecto a temas específicos. Las expectativas relativas a los intereses de las partes interesadas se pueden encontrar en las secciones «Expectativas y/o

acciones relacionadas» después de la descripción de varios temas en el capítulo 6. Una organización no debería utilizar el involucramiento de las partes interesadas como una manera de evitar expectativas ya establecidas en relación a su comportamiento.

Debería desarrollarse un proceso justo y adecuado, basado en el involucramiento de las partes interesadas más apropiadas. Las organizaciones o individuos identificados como partes interesadas deberían tener un interés auténtico y, cuando sea apropiado y práctico, ser el representante más característico de estos intereses. El involucramiento efectivo de las partes interesadas se basa en la buena fe y va más allá de las simples relaciones públicas.

A la hora de involucrar a las partes interesadas, una organización no debería dar preferencia a un grupo organizado porque es más «amigable» o porque apoya sus objetivos más que otros. Una organización no debería constituir o apoyar a grupos específicos para dar apariencia de que tiene un socio en el diálogo, cuando el supuesto socio no es en realidad independiente.

Una organización debería estar conciente de, y respetar los intereses y necesidades de las partes interesadas y su capacidad relativa de contactar e involucrarse con la organización.

Es más probable que el involucramiento de las partes interesadas tenga significado cuando hay un propósito claro, los intereses de las partes interesadas están identificados, la relación que estos intereses establecen entre la organización y la parte interesada es directa o importante, y cuando estos intereses son pertinentes y significativos para los intereses del desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

6 Guía en materias fundamentales de la responsabilidad social

6.1 Generalidades

Para definir el alcance de su responsabilidad social, identificar los temas pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes materias fundamentales:

- gobernanza organizacional;
- derechos humanos;
- prácticas laborales;

- medioambiente;
- prácticas justas de operación;
- asuntos de consumidores; y
- participación activa y desarrollo de la comunidad.

Los aspectos económicos y aquellos relacionados con la salud, la seguridad y la cadena de valor, se abordan dentro de las siete materias fundamentales, si corresponde. Cada materia fundamental incluye una serie de temas de responsabilidad social que se describen en este capítulo, junto con sus acciones y expectativas relacionadas. Es posible que en el futuro surjan otros temas, dado que la responsabilidad social es dinámica y refleja la evolución de las preocupaciones sociales y ambientales.

Las acciones según estas materias fundamentales y temas deberían fundamentarse en los principios y prácticas de responsabilidad social (Capítulos 4 y 5). Para cada materia fundamental, una organización debería identificar y abordar todos aquellos temas que tienen una influencia importante o pertinente sobre sus decisiones y actividades (ver el Capítulo 5). Al evaluar la relevancia de los temas, se deberían considerar los objetivos de corto y largo plazo. No obstante, no existe un orden predeterminado en el que la organización deba abordar las materias fundamentales y temas; esto dependerá de la organización y su estrategia.

Si bien la mayoría de las materias fundamentales están interrelacionadas y son complementarias, la naturaleza de la gobernanza organizacional es diferente de las demás. Una gobernanza eficaz le permite a una organización tomar medidas en relación otras materias fundamentales y temas, e implementar los principios descritos en el Capítulo 4.

Una organización debería analizar las materias fundamentales de manera global, es decir, debería considerar todas las materias fundamentales y los temas y su interdependencia, en lugar de concentrarse únicamente en un solo tema. Mejoras concretas orientadas a un tema específico no deberían afectar de forma negativa a otros temas ni provocar impactos adversos en el ciclo de vida de sus productos y servicios, en sus partes interesadas ni en la cadena de valor.

El Capítulo 7 presenta más detalles acerca de la integración de la responsabilidad social.

Enfoque Holístico
Desarrollo e Involucramiento de la Comunidad
Derechos Humanos
Gobernanza
Medio Ambiente
ORGANIZACIÓN
Prácticas Laborales
Organizacional
Temas de Consumidores
Prácticas Justas de Operación
Interdependiente

Recuadro 3 — Beneficios de la responsabilidad social

Al abarcar estas materias fundamentales y temas e integrar la responsabilidad social en sus decisiones y actividades, una organización puede obtener algunos beneficios importantes, tales como:

- impulsar una toma de decisiones más fundamentada en base a un mejor entendimiento de las expectativas de la sociedad, las oportunidades asociadas a la responsabilidad social y los riesgos que implica no ser socialmente responsable;
- mejorar sus prácticas de gestión de riesgos;
- aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública;
- mejorar la relación de la organización con sus partes interesadas;
- aumentar la lealtad y moral de los empleados, a través de mejorar la seguridad y la salud de mujeres y hombres e incidir positivamente en la capacidad de una organización de atraer, motivar y retener a sus empleados;
- obtener ahorros asociados al aumento de la productividad y eficiencia de los recursos, a la disminución del consumo de energía y agua, a la reducción de la producción de desechos, a la recuperación de subproductos valiosos y al aumento de la disponibilidad de materias primas;
- aumentar la confiabilidad y equidad de las transacciones a través de la participación política responsable, la competencia justa y la ausencia de corrupción;
- prevenir o reducir los conflictos potenciales con los consumidores sobre productos o servicios;
- contribuir a la viabilidad a largo plazo de la organización mediante el fomento de la sostenibilidad de los recursos naturales y los servicios medioambientales; y
- contribuir al bienestar público y a fortalecer la sociedad civil y las instituciones.

6.2 Gobernanza de la organización

6.2.1 Visión general sobre la gobernanza organizacional

6.2.1.1 Las organizaciones y la gobernanza organizacional

La gobernanza organizacional es el sistema mediante el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Los sistemas de gobernanza varían dependiendo del tamaño y tipo de organización y del contexto medioambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Están dirigidos por una persona o grupo de personas, como propietarios, participantes u otros, que tienen la autoridad y responsabilidad de lograr los objetivos de la organización.

6.2.1.2 Gobernanza organizacional y responsabilidad social

En el contexto de la responsabilidad social, la gobernanza organizacional tiene la particular característica de ser tanto una materia fundamental alrededor de la cual deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de implementar un comportamiento socialmente responsable con respecto a las otras materias fundamentales.

Esta característica particular surge del hecho de que una organización que se plantea ser socialmente responsable posee un sistema de toma de decisiones que está diseñado para poner en práctica los principios de la responsabilidad social mencionados en el Capítulo 4.

6.2.2 Principios y consideraciones

La gobernanza efectiva debería basarse en la incorporación de principios y prácticas de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por las partes interesadas y el estado de derecho en la toma de decisiones y en la implementación. La debida diligencia también puede ser un enfoque útil para que una organización aborde los temas de responsabilidad social.

6.2.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones

6.2.3.1 Descripción del tema

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones conducentes a la responsabilidad social son aquellos que promueven el uso práctico de los principios y prácticas descritas en los Capítulos 4 y 5.

Cada organización cuenta con procesos y estructuras para la toma de decisiones. En algunos casos estos son formales, sofisticados o pueden estar sujetos a leyes y normas. En otros casos son informales. Todas las

organizaciones deberían implementar procesos, sistemas y estructuras que permitan aplicar los principios y prácticas de la responsabilidad social [86][115].

6.2.3.2 Acciones y expectativas asociadas

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de una organización deberían permitirle:

- crear y fomentar un entorno donde se practiquen los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por las partes interesadas y por el estado de derecho;
- crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociado al desempeño con responsabilidad social;
- usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos;
- promover la representación justa de grupos minoritarios, entre los que se incluyen mujeres y grupos raciales y étnicos, en cargos directivos de la organización;
- equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras;
- establecer procesos de comunicación recíproca con las partes interesadas que consideren sus intereses, ayuden a identificar las áreas de acuerdo y desacuerdo y en las negociaciones para resolver posibles conflictos;
- motivar la participación efectiva de empleados hombres y mujeres en la toma de decisiones sobre temas asociados a la responsabilidad social de la organización;
- equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman las decisiones en representación de la organización; y
- mantener un registro de las decisiones para asegurar que se lleven a cabo y determinar la responsabilidad por los resultados de las actividades de la organización, sean estos positivos o negativos.

6.3 Derechos humanos

6.3.1 Revisión de los derechos humanos

6.3.1.1 Organizaciones y derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos a los que todas las personas tienen derecho por el hecho de ser seres humanos, con un deseo intrínseco de libertad, paz, salud y felicidad. Existen dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría es la que se relaciona con los derechos civiles y políticos e incluye derechos como el derecho a la vida y a la libertad, igualdad ante la ley y libertad de expresión. La segunda categoría se relaciona con los derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social.

Varias nociones morales, legales e intelectuales ampliamente extendidas se basan en que los derechos humanos trascienden las leyes humanas o las tradiciones culturales. La primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principales instrumentos sobre derechos humanos, como se expone en el Recuadro 4.

Mientras que gran parte de la ley de derechos humanos se remite a las relaciones entre el estado y las personas, se reconoce ampliamente que las organizaciones no gubernamentales pueden vulnerar los derechos humanos de las personas y por eso tienen el deber de respetarlos.

Recuadro 4 — La Carta Internacional de Derechos Humanos y los principales instrumentos sobre derechos humanos

La Declaración Universal de Derechos Humanos (Declaración Universal) [112] es una declaración no vinculante adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948 y es el instrumento de derechos humanos más ampliamente reconocido. Presenta la base para la legislación relacionada con los derechos humanos y algunos de sus elementos se han convertido en parte del derecho consuetudinario internacional. Al reconocer la naturaleza universal de los derechos y el hecho de que su cumplimiento exige la participación de todos, la Declaración Universal hace un llamamiento para que «todos los organismos de la sociedad» contribuyan a garantizar los derechos incluidos en la Declaración Universal. La Declaración Universal, junto con las posteriores convenciones internacionales que especificaban en mayor detalle el contenido de los derechos incluidos en la Declaración Universal, se basa en el principio fundamental de la dignidad inherente a todos los seres humanos.

El pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos y el pacto internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales son tratados adoptados por la Asamblea General en 1966, que de ahí en adelante han sido ratificados por estados individuales. Entraron en vigor en 1976. La Carta Internacional de Derechos Humanos se remite a la Declaración Universal de Derechos Humanos, al Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos [102], al Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales [103] y a los protocolos facultativos relativos a estos dos pactos, uno de los cuales apunta a abolir la pena de muerte [108].

Además de la Carta Internacional de Derechos Humanos, existen siete instrumentos internacionales fundamentales de derechos humanos que también forman parte de la ley internacional de derechos humanos y que abordan: la eliminación de todas las formas de discriminación racial [100], la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer [91], los esfuerzos contra la tortura y otras formas de tratamiento o castigo cruel, inhumano o degradante [90], los derechos de los niños [93], la participación de los niños en conflictos armados [105], la venta de niños, la prostitución infantil y la pornografía infantil [106], la protección de los trabajadores inmigrantes y sus familias [41][42][43][101], la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas [99] y los derechos de las personas con discapacidades [92].

En conjunto, estos instrumentos forman la base de las normas internacionales de los derechos humanos universales. Los instrumentos son obligatorios en los estados que los ratifican. Algunos instrumentos permiten acoger denuncias individuales, sujetas a reglas de procedimiento descritas en protocolos optativos.

6.3.1.2 Derechos humanos y responsabilidad social

Los derechos humanos son los derechos básicos que todas las personas tienen la facultad de exigir. Los estados tienen la labor y la responsabilidad de proteger los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluidos los de su esfera de influencia. El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos se consideran esenciales para el estado de derecho, para los conceptos de justicia e imparcialidad social y como el fundamento básico de la mayoría de las instituciones que se encuentran dentro de la sociedad, como el sistema judicial. El valor atribuido a los derechos humanos y su ejercicio son ampliamente aceptados como indicadores de la civilización.

6.3.2 Principios y consideraciones

6.3.2.1 Principios

Los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes:

- son inherentes, porque pertenecen a todas las personas;
- son inalienables, porque las personas no pueden renunciar a ellos o ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución;
- son universales, porque son aplicables a todas las personas independientemente de su condición;
- son indivisibles, ya que ninguno de los derechos humanos puede ignorarse selectivamente; y
- son interdependientes, porque el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos.

6.3.2.2 Consideraciones

Los estados tienen el deber de proteger a los individuos y a los grupos contra el abuso de los derechos humanos, así como de respetar y cumplir los derechos humanos dentro de su jurisdicción. Es ampliamente aceptado que las organizaciones y las personas tienen el potencial de afectar, y efectivamente afectan a, los derechos humanos, directa e indirectamente. Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar todos los derechos humanos, sin importar si el estado es incapaz o no está dispuesto a cumplir con su deber de protegerlos. Respetar los derechos humanos significa esencialmente no infringir los derechos de los demás y no causar daño. No causar daño no constituye solamente una responsabilidad pasiva de las organizaciones, sino que implica tomar medidas positivas. Para cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos, se necesita la debida diligencia. En el caso de que el estado falle en su labor de proteger, una organización puede tomar medidas adicionales para asegurar de que opera con respeto a los derechos humanos.

Aun cuando la legislación internacional obliga principalmente a los estados, existen algunas normas fundamentales del derecho penal internacional que son obligatorias para todos los individuos y que implican responsabilidad legal. Estos principios incluyen la prohibición de la tortura, los crímenes contra la humanidad, la esclavitud y el genocidio. Algunos países han adoptado la legislación nacional, con el fin de procesar a las personas jurídicas en los tribunales nacionales por ciertos crímenes internacionales.

Fuera del área del derecho penal internacional, los instrumentos de derechos humanos y su implementación y cumplimiento, determinan el alcance de las obligaciones legales para las organizaciones en relación con los derechos humanos. No obstante, el alcance de la responsabilidad de una organización en lo que se refiere a respetar los derechos humanos es más amplio que sus obligaciones legales, dado que esta responsabilidad también está determinada por expectativas sociales.

Las partes interesadas a menudo esperan que las organizaciones no sólo procuren evitar producir daño, sino que también puedan y deban contribuir positivamente a ejercer los derechos humanos donde estén en posición de hacerlo. El concepto de esfera de influencia puede utilizarse para ayudar a desarrollar el alcance de las oportunidades de una organización de ir en apoyo a los derechos humanos, entre los que se incluyen los tipos de poseedores de derechos y los derechos en los que pueden tener el mayor impacto positivo. Para entender con más claridad cómo puede abogar mejor la organización por los derechos humanos, ésta puede analizar: qué influencia tuvo y sobre qué partes de su entorno, dentro de qué ámbito de los derechos humanos puede tener el mayor efecto positivo y quiénes de los poseedores de los derechos se verían afectados.

En muchas situaciones, la esfera de influencia de una organización y la oportunidad de respaldar los derechos humanos será mayor en relación a sus propias operaciones y trabajadores, disminuyendo gradualmente su capacidad de actuar al avanzar hacia la cadena de suministro, hacia las comunidades locales o incluso al ir más allá. En algunos casos, las organizaciones pueden querer aumentar su ventaja estratégica o su esfera de influencia a través de la colaboración con otras organizaciones e individuos. La evaluación de las oportunidades de acción e influencia dependerá de las circunstancias particulares, algunas específicas de la organización y otras específicas del contexto en el que opera (ver 7.3.2).

6.3.3 Tema 1 sobre derechos humanos: Debida diligencia

6.3.3.1 Descripción del tema

La debida diligencia, en el contexto de la responsabilidad social, implica el análisis acucioso y metódico de una organización sobre los impactos negativos reales y potenciales de sus actividades y manejarlos con una perspectiva orientada a reducir o evitar el riesgo de daño social o medioambiental. En la esfera específica de los derechos humanos, implica manejar los riesgos de daño a los derechos humanos con la perspectiva de evitarlo. También puede que influya en el comportamiento de los

otros, en el caso de que causen violaciones a los derechos humanos. Para respetar los derechos humanos, las organizaciones tienen la responsabilidad de ejercer la debida diligencia para notar, identificar, prevenir y abordar los impactos negativos reales o potenciales en los derechos humanos, como consecuencia de sus actividades y relaciones asociadas a estas actividades.

6.3.3.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

En cualquier proceso de debida diligencia, una organización debería considerar el contexto del país en el que opera la organización o en el que se realizan las actividades de la organización, los impactos potenciales y reales de las propias actividades de la organización en los derechos humanos y el potencial de abuso de los derechos humanos como consecuencia de las acciones de otras entidades o personas cuyas actividades están significativamente ligadas a las de la organización. En un proceso de debida diligencia deberían incluirse, de un modo apropiado al tamaño y circunstancias de la organización, los siguientes elementos:

- una política de derechos humanos para la organización que brinde una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella;
- medios para evaluar cómo las actividades existentes y propuestas pueden vulnerar los derechos humanos;
- medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización; y
- medios para registrar el desempeño a través del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y enfoques.

Al identificar potenciales áreas de acción, una organización debería esforzarse por comprender mejor los desafíos y dilemas desde la perspectiva de los individuos y de los grupos que posiblemente pueden resultar afectados.

Además de esta autoevaluación, una organización puede considerar en algunos casos que es posible y adecuado tratar de influir en el comportamiento de otras entidades como forma de abogar por los derechos humanos, especialmente en aquellas con las que sostiene vínculos estrechos o donde la organización sienta que los problemas son particularmente urgentes o pertinentes a su situación. A medida que una organización gana experiencia en el área del respeto a los derechos humanos, puede crecer en su capacidad y voluntad de intervenir con otras entidades para defender los derechos humanos.

6.3.4 Tema 2 sobre derechos humanos: situaciones de riesgo para los derechos humanos

6.3.4.1 Descripción del tema

Existen ciertas circunstancias y ambientes en las que es más probable que las organizaciones enfrenten desafíos y dilemas para abordar los temas de derechos humanos.

6.3.4.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Las organizaciones deberían tener particular cuidado al tratar con situaciones que se caracterizan por:

- conflictos [89] o inestabilidad política extrema, ausencia de derechos políticos y de otros derechos civiles, situaciones de pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales;
- la participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa a los recursos naturales como el agua, los bosques o la atmósfera, y que a menudo perjudica a las comunidades;
- la proximidad de las operaciones con comunidades de pueblos indígenas [38][110] ;
- actividades que pueden afectar o involucrar a niños [93][105][106] ;
- una cultura de corrupción;
- cadenas de suministro complejas que suponen desempeñar el trabajo en una base informal que no cuenta con protección legal; o
- la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros activos.

Al operar en ambientes donde se presentan una o más de estas circunstancias, es probable que las organizaciones se enfrenten con la necesidad de hacer juicios difíciles y complejos en cuanto a cómo conducirse a sí mismas y qué forma de acción tomar. Aunque puede que no exista una fórmula o solución sencilla, una organización debería basar todas sus decisiones en el respeto, promoción y defensa del cumplimiento cabal de los derechos humanos.

Como respuesta, la organización debería pensar en las consecuencias potenciales de sus actos, de modo que cumpla realmente con el objetivo deseado. En especial, es importante no aumentar o generar otros abusos. La complejidad de una situación no debería utilizarse como excusa para no actuar.

6.3.5 Tema 3 sobre derechos humanos: evadir la complicidad

6.3.5.1 Descripción del tema

En su sentido legal, la complicidad se ha definido como la entrega deliberada de ayuda sustancial para cometer abusos de derechos humanos. En el significado no legal de complicidad, una organización puede considerarse cómplice cuando ha ayudado a otros a cometer actos condenables y cuando, habiendo ejercido la debida diligencia, estaba o debía estar en conocimiento de que dichos actos producirían impactos negativos considerables. La complicidad puede incluir el permanecer en silencio o beneficiarse de los actos condenables de los otros.

De aquí que existen tres formas de complicidad:

- Complicidad directa: ocurre cuando una organización a sabiendas ayuda a violar los derechos humanos.
- Complicidad beneficiosa: supone que una organización se beneficia directamente de las violaciones a los derechos humanos perpetradas por otros. Por ejemplo, una organización que tolera a las fuerzas de seguridad que reprimen una protesta pacífica contra sus actividades, el uso de medidas represivas para resguardar sus instalaciones o beneficiarse económicamente del abuso por parte de sus proveedores de derechos fundamentales en el trabajo.
- Complicidad silenciosa: podría manifestarse en el hecho de que una organización no actúe para poner al descubierto violaciones sistemáticas y continuas de los derechos humanos con las autoridades pertinentes, como no denunciar la discriminación sistemática contra grupos particulares en la legislación laboral.

6.3.5.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Un área importante asociada a la complicidad potencial en los abusos de derechos humanos, se relaciona con las disposiciones de seguridad. En relación a esto:

- Las organizaciones deberían verificar que sus disposiciones de seguridad respeten los derechos humanos y sean consistentes con las normas internacionales para el cumplimiento de la ley.
- Los procedimientos deberían incluir medidas para impedir la tortura, el trato cruel, inhumano o degradante y el uso de la fuerza excesiva.
- Debería capacitarse adecuadamente al personal de seguridad

(empleado o contratado) y adherir a estas normas de derechos humanos.

- Las organizaciones deberían desarrollar normas claras para contratar a sus fuerzas de seguridad para no dar empleo a personal de seguridad con registros de violaciones a los derechos humanos.
- Las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad deberían plantearse e investigarse con prontitud y, en caso de que sea pertinente, de manera independiente.
- Las organizaciones que prestan servicios de seguridad militar o policial deberían tomar las medidas necesarias para prevenir cualquier tipo de violaciones a los derechos humanos. Tales medidas podrían incluir la capacitación adecuada, supervisión y seguimiento del comportamiento del personal.

Las organizaciones pueden detectar, prevenir y enfrentar los riesgos de la complicidad mediante la integración de las características comunes de estudios comparativos legales y sociales en sus procesos de debida diligencia.

6.3.6 Tema 4 sobre derechos humanos: resolución de conflictos

6.3.6.1 Descripción del tema

Aun cuando las instituciones operen óptimamente, pueden ocurrir conflictos en relación con el impacto de los derechos humanos en las organizaciones. Los mecanismos efectivos para resolución de quejas desempeñan un papel importante en la labor del estado de proteger los derechos humanos. Del mismo modo, la responsabilidad de una organización de respetar los derechos humanos debería incluir un medio para que aquellos que se sientan afectados puedan llevar el problema ante la atención de la organización e intentar obtener una reparación, sin perder su derecho a utilizar los mecanismos legales disponibles. Los mecanismos no estatales no deberían debilitar la fortaleza de las instituciones estatales, particularmente los mecanismos judiciales, pero pueden ofrecer oportunidades adicionales de obtener recursos y reparación.

6.3.6.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería establecer mecanismos de resolución que puedan ser utilizados por la misma organización y sus partes interesadas. Para que estos mecanismos sean eficaces deberían ser:

- Legítimos: incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en el proceso de resolución de conflicto pueda interferir en un transcurso justo del mismo.
- Accesibles: deberían promocionarse y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrar dificultades de acceso respecto al idioma, el analfabetismo, la toma de conciencia, el financiamiento o el miedo a represalias.
- Predecibles: deberían usarse procedimientos claros y conocidos con un tiempo establecido para cada etapa, y aclararse los tipos de procesos y resultados que pueden (y no pueden) ofrecerse, así como disponer de medios para controlar e implementar los resultados.
- Equitativos: las partes agraviadas deberían tener acceso razonable a las fuentes de información, recibir asesoramiento y tener la experiencia necesaria para involucrarse en un proceso de resolución de conflicto en términos justos y equitativos.
- Compatibles con los derechos: los desenlaces y las reparaciones deberían estar de acuerdo a las normas sobre derechos humanos reconocidas a nivel internacional.
- Transparentes: aunque la confidencialidad es adecuada en algunos casos, el proceso y el desenlace deberían estar suficientemente abiertos al escrutinio público y priorizar el interés público.

6.3.7 Tema 5 sobre derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables

6.3.7.1 Descripción del tema

La discriminación implica escoger a ciertas personas o grupos y negarle o negarles el mismo trato u oportunidades que a los otros, cuando esa consideración se base en prejuicios más que en fundamentos legítimos. Los fundamentos ilegítimos para la discriminación incluyen, aunque no se restringen sólo a los siguientes: raza, color de piel, género, edad, nacionalidad o país de origen, etnia o sociedad de origen, casta, estado civil, orientación sexual, condición de salud (como portar o sufrir de VIH/SIDA) o adherencia política [34][94][95][96][97][112]. Algunos otros fundamentos, como la discapacidad [41] y el embarazo, también son a menudo identificados como motivos injustificados y prejuiciosos de discriminación. La prohibición de discriminar constituye uno de los principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos humanos.

La participación e inclusión totales y efectivas de todos los grupos en la sociedad, incluidos los grupos vulnerables, ofrecen oportunidades a todas las organizaciones y a las personas implicadas. Una organización tiene mucho que ganar si considera un enfoque que garantice igualdad de oportunidades y respeto para todos los individuos.

Los grupos que han sufrido una discriminación permanente que les ha generado desventajas arraigadas, son vulnerables de ser aún más discriminados, por lo tanto las organizaciones deberían poner mayor atención en sus derechos humanos, en términos de protegerlos y respetarlos. Mientras que los grupos vulnerables incluyen normalmente a personas con las características descritas en el punto 6.3.7.2, pueden existir otros grupos vulnerables dentro de la comunidad particular en la que opera una organización.

La discriminación también puede ser indirecta. Esto ocurre cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente imparcial pondría a personas que tienen una religión o creencia, discapacidad, edad, raza u orientación sexual particular en desventaja en comparación con otras personas, salvo que esa disposición, criterio o práctica se justifique objetivamente con un propósito legítimo cuyos medios para lograrlo sean apropiados y necesarios.

6.3.7.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería hacer un esfuerzo para asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros ni a nadie con quien tenga contacto o que pueda afectar.

Recuadro 5 — Grupos vulnerables

Las mujeres constituyen la mitad de la población mundial, sin embargo se les niega frecuentemente el acceso a recursos y oportunidades en igualdad de condiciones que a los hombres.

Las personas con discapacidades son a menudo vulnerables, en parte porque se tiene un concepto erróneo de sus habilidades y capacidades.

Los niños son un segmento de la sociedad especialmente vulnerable, en parte debido a su condición de dependientes. 1

Las personas indígenas cuentan con derechos indígenas, que son los derechos colectivos que les permiten continuar con sus estilos de vida tradicionales y característicos. Los derechos indígenas se establecen para apoyar la autodeterminación de los

pueblos indígenas y a las comunidades tradicionales y su libertad para tomar decisiones sobre temas entre los que se incluyen, pero que no se restringen a, la administración de la tierra que ocupan tradicionalmente, los recursos, la educación, lo sistemas judiciales y el cumplimiento de la ley.

Los inmigrantes y los trabajadores inmigrantes con sus familias también pueden conformar un grupo vulnerable.

Otros grupos vulnerables incluyen a las personas consideradas dentro de una «casta inferior», a veces llamados «intocables», que a menudo sufren discriminación.

Se debería tener especial cuidado en no discriminar a los siguientes grupos vulnerables en particular (ver también el recuadro 5):

- Mujeres: las mujeres tienen derecho a disfrutar de todos los derechos humanos sin ser discriminadas en educación, empleo y actividades económicas y sociales, y tienen derecho a decidir respecto del matrimonio, temas familiares y a tomar decisiones sobre su propia salud reproductiva. Las políticas y actividades de una organización deberían respetar los derechos de las mujeres y promover el tratamiento igualitario de hombres y mujeres en la esfera económica, social y política [91].
- Personas con discapacidades: una organización debería contribuir a garantizar que a hombres y mujeres con discapacidades se les otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad. Por ejemplo, las organizaciones deberían procurar, en la medida de lo posible, contar con instalaciones accesibles para ellos [92].
- Niños: al tomar medidas que tienen o que pudieran tener un efecto sobre los niños, deberían considerar en primer lugar los intereses del niño. Los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño—que incluyen la no-discriminación, el derecho del niño a la vida, la supervivencia, el desarrollo y a la libre expresión— siempre deberían respetarse y considerarse [93][105][106].
- Comunidades indígenas: una organización debería considerar y respetar los derechos de las comunidades indígenas (ver recuadro 5) al llevar a cabo sus actividades [38][110].
- Inmigrantes y los trabajadores inmigrantes: una organización debería respetar los derechos y contribuir a promover un clima

de respeto por los derechos de los inmigrantes, trabajadores inmigrantes y sus familias [41][42][43][101].

- Otros. Una organización debería respetar los derechos de todas las personas, sin importar su casta o clase.

Una organización también debería contribuir a corregir una situación de discriminación presente o pasada en la medida de lo posible. Por ejemplo, debería esforzarse especialmente por emplear o hacer negocios con organizaciones lideradas por grupos históricamente discriminados y, en la medida de lo posible, apoyar las iniciativas dirigidas a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un total acceso.

6.3.8 Tema 6 sobre derechos humanos: Derechos civiles y políticos

6.3.8.1 Descripción del tema

Los derechos civiles y políticos incluyen a los derechos absolutos, como el derecho a la vida, el derecho de liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad, el derecho a la propiedad, libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentar cargos criminales. Estos incluyen además la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión y asociación pacífica, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la familia, el hogar o la correspondencia y el derecho a la privacidad, a acceder a servicios públicos y a participar en elecciones [102][108].

6.3.8.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería respetar siempre los derechos individuales, incluyendo el derecho a:

- la vida de las personas;
- la libertad de opinión y expresión sin acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, aun cuando la persona exprese críticas respecto de la organización al interior como fuera de ella;
- la libertad de reunión y asociación pacífica;
- buscar, recibir e impartir información e ideas a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales; y
- un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de la toma de medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico ni trato inhumano o degradante.

6.3.9 Tema 7 sobre derechos humanos: Derechos económicos, sociales y culturales

6.3.9.1 Descripción del Tema

Cada persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. Estos derechos incluyen el acceso sin discriminación a la salud, educación, trabajo, alimentos, religión y cultura, y oportunidades verdaderas de participar sin discriminación en las tomas de decisiones que apoyen las prácticas positivas y disuadan las prácticas negativas relativas a la salud, educación, trabajo, alimentos, religión y cultura [103].

6.3.9.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar el goce de los derechos económicos, sociales y culturales- Una organización debería respetar estos derechos mediante el ejercicio de la debida diligencia, con el fin de asegurarse de no participar en acciones que obstruyan o impidan el goce de dichos derechos. Una organización también debería apoyar el goce de dichos derechos cuando corresponda. Una organización debería tener presente las diferentes funciones y capacidades de los gobiernos, organizaciones y personas para brindar estos derechos. Una organización debería reconocer que todas las personas tienen derecho a una educación, salud, estándar de vida adecuados para su salud física y mental, así como el derecho a su propio bienestar y el de su familia. Esto incluye a los alimentos, vestuario, vivienda, atención médica y protección social necesaria, como el derecho a la seguridad en caso de desempleo, enfermedad, discapacidad, viudez, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control.

Una organización también debería basar sus acciones en el ideal de que la educación debería apuntar al desarrollo completo de la personalidad y dignidad humanas.

Las organizaciones pueden contribuir a respetar estos derechos absteniéndose de cometer acciones que obstruyan o que impidan la realización de tales derechos, y de manera más positiva, ayudando a garantizarlos cuando sea apropiado. A continuación se presentan dos ejemplos de ello.

- Una organización no debería limitar ni negar, directa o indirectamente, el acceso a un producto o recurso esencial, como el agua. Por ejemplo, los procesos de producción no deberían comprometer el suministro de los escasos recursos de agua potable.

- Una organización debería respetar el derecho de todos al disfrute del mayor nivel posible de salud física y mental. Para ello, una organización debería evaluar los posibles impactos de sus actividades, productos, servicios y proyectos nuevos en los derechos humanos, la salud y la seguridad, incluyendo a los habitantes, consumidores y clientes locales.

Los derechos económicos, sociales y culturales también deberían considerarse en el contexto local de los sujetos de derecho. Se encuentra disponible orientación sobre las acciones y expectativas asociadas en la sección 6.8, en participación activa y desarrollo de la comunidad.

6.3.10 Tema 8 sobre derechos humanos: Derechos fundamentales en el trabajo

6.3.10.1 Descripción del Tema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado y designado los derechos fundamentales en el trabajo [19]. Entre ellas se encuentran:

• la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a negociación colectiva [27][66];

• la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio [15][25];

• la abolición efectiva del trabajo infantil [44][45][79][80]; y

• la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación [20][22][23].

6.3.10.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

A pesar de que estos derechos están legislados en algunas jurisdicciones, las organizaciones deberían asegurar de manera independiente que abordan los siguientes aspectos:

- **Libertad de asociación y de negociación colectiva** [27][66]: las organizaciones representativas formadas por trabajadores deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y condiciones laborales pueden determinarse a través de la negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con las instalaciones apropiadas que les permita realizar su trabajo de manera eficiente y desempeñar su función sin interferencias. Los contratos colectivos

de trabajo deberían incluir disposiciones para la solución de conflictos. A los representantes de los trabajadores se les debería proporcionar información necesaria para las negociaciones importantes. Para obtener más información, consulte la sección 6.4, particularmente donde se refiere a la libertad de asociación y negociación colectiva en relación con el diálogo social.

- **Trabajo forzado** [15][25]: una organización no debería incurrir en o beneficiarse del uso del trabajo forzado u obligatorio. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo o la realización de forma no voluntaria. Una organización no debería incurrir en o beneficiarse del trabajo forzado de las prisiones, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de empleo justas y decentes.

- **Trabajo infantil** [44][45][79][80]: una organización no debería incurrir en o beneficiarse del uso de trabajo infantil. La edad mínima para trabajar se determina mediante instrumentos internacionales. Los estándares laborales internacionales establecen una edad mínima de 15 años en general y 14 años en algunos países en vías de desarrollo (ver la Tabla 3). El trabajo liviano que no daña al niño o interfiere con su asistencia escolar o con otras actividades necesarias para el desarrollo completo del niño (como actividades recreativas) no se considera trabajo infantil. Los niños y los jóvenes menores de 18 años no deberían ser empleados para desempeñar ningún trabajo que, por su naturaleza o por las circunstancias en que es realizado, pueda perjudicar su salud, seguridad o su espíritu. Cuando una organización descubre el trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, no sólo debería asegurarse de que sacar al niño del trabajo, sino que también se le ofrezcan alternativas apropiadas, especialmente educación.

- **No discriminación** [20][22][23]: las organizaciones deberían verificar que sus políticas de empleo estén libres de sesgos relacionados con el género, la etnia, la raza u otro tipo, y que los sueldos, las condiciones de trabajo y las políticas de contratación estén basadas en evaluaciones objetivas del trabajo. Las organizaciones también deberían tomar las medidas que correspondan para evitar el acoso sexual en el lugar de trabajo.

Recuadro 6 — Trabajo infantil

Las convenciones de la OIT [44][79] proporcionan el marco de referencia para la legislación nacional de establecer una edad mínima de admisión al empleo o trabajo que no debería ser inferior a la edad de término de la escolaridad obligatoria y, en ningún caso, inferior a los 15 años. En países donde los establecimientos económicos y educacionales estén muy poco desarrollados, la edad mínima puede ser de 14 años. También se pueden hacer excepciones con edades de 13 ó 12 años para el desempeño de «trabajos livianos» [44][45]. La edad mínima para desempeñar trabajos peligrosos, es decir, aquellos en los que existe la posibilidad de dañar la salud, seguridad o moral del niño como consecuencia de la naturaleza del trabajo o de las circunstancias bajo las cuales se realiza, es de 18 años de edad para todos los países [79][80] (ver la Tabla 3).

El término «trabajo infantil» no debería confundirse con el de «trabajo juvenil» o «trabajo estudiantil», ya que ambos pueden ser legales y atractivos si se desempeñan como parte de una pasantía o de un programa de capacitación que respeta las leyes y normas pertinentes.

El trabajo infantil es una forma de explotación, es decir, una violación a un derecho humano. El trabajo infantil perjudica el desarrollo físico, social, mental, psicológico y espiritual del niño. El trabajo infantil despoja de su niñez y dignidad a niños y niñas. Se les priva de una educación y pueden estar separados de sus familias. Es más probable que los niños que no finalizan su educación básica permanezcan analfabetos y nunca adquieran las habilidades necesarias para conseguir un empleo que les permita contribuir con el desarrollo de una economía moderna. En consecuencia, el trabajo infantil deriva en trabajadores poco especializados, no calificados y pone en riesgo el mejoramiento de las habilidades de la fuerza laboral y el desarrollo económico y social a futuro.

Las organizaciones deberían esforzarse por eliminar cualquier forma de trabajo infantil. Las iniciativas para eliminar las peores formas de trabajo infantil no deberían usarse para justificar otras formas de trabajo infantil. Las organizaciones deberían analizar las diferentes circunstancias de las niñas y niños, y las diferentes formas en las que los niños provenientes de poblaciones étnicas o discriminadas puedan verse afectados, de modo que pueda apuntar a tomar medidas preventivas y correctivas efectivas. Cuando se encuentran niños menores a la edad de trabajo legal en el lugar de trabajo, deberían tomarse las medidas que correspondan para sacarlos de allí. En la medida de lo posible, una organización debería ayudar a los niños que fueron sacados del lugar de trabajo y a sus familias a acceder a los servicios adecuados y a las alternativas viables para asegurarse de que no se repita la situación u ocurra una peor, ya sea trabajando en otro lugar o siendo explotados.

Tabla 3 — La edad mínima de admisión en un empleo o trabajo

	Países desarrollados	Países en vías de desarrollo
Trabajo normal	15 años	14 años
Trabajo peligroso	18 años	18 años
Trabajo liviano	13 años	12 años

6.4 Prácticas Laborales

6.4.1 Visión general sobre las prácticas laborales

6.4.1.1 Las organizaciones y las prácticas laborales

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que realiza dentro, por y en nombre de la organización.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de la organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que la organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo. Las prácticas laborales incluyen las responsabilidades de la organización respecto del trabajo que llevan a cabo otros en su nombre, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales incluyen contratación y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de conflictos; transferencia y traslado de trabajadores; terminación de la relación de trabajo; capacitación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene en el trabajo; y cualquier política o práctica que afecte las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales incluyen también el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas (ver Recuadro 6) para enfrentar los problemas sociales relacionados con el empleo.

6.4.1.2 Prácticas laborales y responsabilidad social

La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado se encuentran entre los impactos sociales y económicos más importantes de una organización. El trabajo importante y significativo es un elemento esencial

en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias a un empleo completo y seguro. Su ausencia constituye la principal causa de problemas sociales. Las prácticas laborales tienen un importante impacto sobre el respeto al estado de derecho y sobre el sentido de la justicia presentes en la sociedad: las prácticas laborales responsables desde un punto de vista social son esenciales para obtener justicia, estabilidad y paz social.

6.4.2 Principios y consideraciones

6.4.2.1 Principios

Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la OIT[35] consiste en que el trabajo no es una mercancía. Esto quiere decir que las mujeres y los hombres trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción que está sujeto a las mismas fuerzas del mercado que son de aplicación a las mercancías. La vulnerabilidad inherente de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales [5]. Los principios involucrados incluyen el derecho de las personas a ganarse la vida con un trabajo escogido libremente, y el derecho a condiciones laborales justas y favorables.

6.4.2.2 Consideraciones

Los derechos humanos que la OIT reconoce como derechos fundamentales en el trabajo se abordan en la sección 6.3.10. Entre ellos se incluyen el derecho de todos los trabajadores y empleadores a crear o agruparse en organizaciones propias para defender sus intereses; el derecho de los trabajadores de negociar en forma colectiva con sus empleadores; el derecho a no ser discriminado por su trabajo u ocupación, así como la prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzado. Estos derechos se expresan en ocho convenciones que se denominan las Convenciones fundamentales. Muchas otras convenciones y recomendaciones de la OIT complementan y refuerzan varias disposiciones de la Declaración Universal de Derechos Humanos y sus dos pactos mencionados en el Recuadro 4 y se pueden usar como fuente de orientación práctica respecto al significado de diversos derechos humanos.

La principal responsabilidad a la hora de asegurar un tratamiento justo y equitativo de los trabajadores corresponde a los gobiernos. Esto se logra adoptando leyes coherentes con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas de trabajo de la OIT, respaldando estas leyes y garantizando que los trabajadores y las organizaciones tengan el acceso necesario a la justicia.

Las legislaciones y prácticas laborales variarán entre los distintos países. Allí donde los gobiernos han fallado a la hora de legislar, las organizaciones que operan en esos entornos deberían respetar los principios que subyacen en esos instrumentos internacionales. En lugares donde la ley nacional sea adecuada, pero la capacidad del gobierno de hacer cumplir esta ley no lo sea, las organizaciones deberán acatar la ley. Es importante distinguir entre el gobierno en su función como organismo de estado y el gobierno en su papel como empleador. Los organismos de gobierno o las organizaciones que son propiedad del gobierno tienen las mismas responsabilidades que las otras organizaciones en lo que respecta a sus prácticas laborales y tienen además otras responsabilidades, puesto que crean y aplican leyes y regulaciones y administran la justicia.

6.4.3 Tema 1 sobre prácticas laborales: Trabajo y relaciones laborales

6.4.3.1 Descripción del tema

La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleadores, las organizaciones contribuyen a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, a saber, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo y del empleo seguro.

Cada país brinda un marco legal que regula la relación entre empleadores y empleados. A pesar de que las pruebas y los criterios precisos para determinar si existe una relación laboral varían de un país a otro, el hecho de que el poder de las partes contratantes no es equitativo y que, por consiguiente, los empleados requieren protección adicional se acepta universalmente y forma la base del derecho laboral o de las leyes del trabajo.

La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones tanto a empleadores como a empleados en beneficio de la organización y de la sociedad.

No todo trabajo se realiza en el marco de una relación laboral. Hombres y mujeres que trabajan de manera autónoma también realizan trabajos y servicios; en estas situaciones, las partes son consideradas independientes entre sí y tienen una relación más equitativa y comercial. La distinción entre relaciones laborales y relaciones comerciales no siempre es clara y a veces se cataloga de manera incorrecta, con la consecuencia de que los trabajadores no siempre reciben la protección y los derechos que deberían recibir. Tanto para la sociedad como para la persona que realiza el trabajo, es importante que se reconozca y aplique el marco legal e institucional. Ya sea que el trabajo se realice bajo un

contrato laboral o bajo un contrato comercial, todas las partes sujetas a un contrato tienen derecho a comprender sus derechos y responsabilidades y a poder acogerse a algún recurso frente a la eventualidad de que no se respeten los términos del contrato [21].

En este contexto, el trabajo se comprende como la labor realizada a cambio de una compensación y no incluye actividades realizadas por voluntarios auténticos. Sin embargo, cuando participan voluntarios también se deberían tomar en cuenta las políticas y medidas que deberían adoptar todas las organizaciones para satisfacer y cumplir obligaciones relacionadas con la responsabilidad jurídica y el deber de diligencia.

6.4.3.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- confiar en que todo el trabajo sea realizado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos;
- no debería evadir las obligaciones que la ley impone al empleador disimulando relaciones que de otra manera serían reconocidas como relaciones laborales de acuerdo a la ley,
- debería reconocer la importancia del empleo seguro tanto para los trabajadores individuales como para la sociedad. Valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el uso de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;
- brindar aviso razonable, información oportuna y, con representantes de los trabajadores si existiesen, considerar en conjunto la manera de mitigar los impactos negativos al momento de considerar realizar cambios en sus operaciones, como cierres que afecten el empleo [70][71];
- garantizar oportunidades igualitarias para todos los trabajadores y no debería discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral, incluidos aspectos de raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional, origen étnico o social, casta, estado civil, orientación sexual, invalidez, estado de salud como VIH/SIDA o afiliación política;
- mantenerse al margen de prácticas arbitrarias o discriminatorias para realizar despidos [70][71];

- contratar trabajo externo sólo a organizaciones reconocidas legalmente o, de lo contrario, debería estar dispuesta a asumir las responsabilidades de un empleador y proporcionar condiciones laborales dignas. Una organización no debería utilizar intermediarios laborales que no estén reconocidos legalmente o debería realizar otros acuerdos para la realización del trabajo que no confieran derechos legales sobre las personas que realizan el trabajo [58][59]. Con respecto a esto, una organización debería realizar un proceso para confirmar que las organizaciones con las que trata, por ejemplo, proveedores y subcontratistas, sean organizaciones legítimas cuyas prácticas laborales requieran que todo el trabajo sea realizado dentro del marco legal e institucional adecuado;
- no debería beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, implementadas por sus socios, proveedores o subcontratistas. Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su cadena de suministro o en la cadena de valor para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que es posible que un alto nivel de influencia conlleve un alto nivel de responsabilidad con el fin de ejercer esa influencia. Según la situación y la influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría incluirse establecer obligaciones contractuales sobre proveedores y subcontratistas; realizar visitas e inspecciones no anunciadas y ejercer la debida diligencia en la supervisión de los contratistas e intermediarios. En lugares donde se espere que proveedores y subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los principios subyacentes que son pertinentes a las normas laborales de la OIT (ver 7.6.6 para obtener información adicional acerca de las responsabilidades en la cadena de suministro); y
- en lugares donde opere de manera internacional, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo ocupacional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye la contratación externa y la distribución a través de empresas locales, cuando sea posible [37].

Recuadro 7 — La Organización Internacional del Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo es un organismo de la Organización de Naciones Unidas con una estructura tripartita (gobiernos, trabajadores y empleadores) que se creó para establecer normas laborales internacionales. Estas normas mínimas son instrumentos legales que exponen los principios y derechos básicos universales en el trabajo. Corresponden a los trabajadores en todo el mundo que trabajen en cualquier tipo de organización y su finalidad es evitar la competencia desleal en base a la explotación y el abuso. Las normas de la OIT están bien informadas en términos técnicos y cuentan con el apoyo de empleadores, trabajadores y gobiernos, cuya negociación tripartita a nivel global conduce su adopción. Los instrumentos de la OIT se mantienen al día gracias a un proceso de revisión y mediante la jurisprudencia de un mecanismo supervisor formal que interpreta el significado y la aplicación correcta de las normas de la OIT. Las convenciones y recomendaciones de la OIT, junto con la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de 1988 [19] y la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT en 1977 (revisada por última vez el año 2006) [37], constituyen la orientación más autorizada con respecto a las prácticas laborales y otros temas sociales importantes. La OIT busca promover oportunidades para que mujeres y hombres obtengan trabajos dignos y productivos, lo que se define como un trabajo realizado en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

6.4.4 Tema 2 sobre prácticas laborales: Condiciones de trabajo y protección social

6.4.4.1 Descripción del tema

Las condiciones de trabajo incluyen remuneraciones y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar como agua potable, comedores colectivos y acceso a servicios médicos. Muchas de las condiciones de trabajo se establecen en leyes y regulaciones nacionales o en acuerdos jurídicamente vinculantes entre las personas para quienes se realiza el trabajo y las personas que lo realizan. Sin embargo, el empleador todavía puede determinar muchas de las condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, además de su desarrollo económico y social. Debería darse una consideración justa y apropiada a la calidad de las condiciones de trabajo.

La protección social se refiere a todas las garantías jurídicas y políticas y prácticas de las organizaciones a fin de mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, embarazo, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o cualquier otra dificultad financiera. La protección social tiene un rol fundamental en la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social. Generalmente es la responsabilidad principal del Estado, pero no exclusiva.

6.4.4.2 Acciones o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- garantizar que las condiciones de trabajo cumplan las leyes y regulaciones nacionales y que sean coherentes con las normas laborales internacionales pertinentes;
- respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros acuerdos colectivos jurídicamente vinculantes;
- respetar al menos las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales establecidas por la OIT, especialmente en lugares donde la legislación nacional no se pronuncia al respecto;
- proporcionar condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a remuneraciones [46][47][60][61][62], horario de trabajo [26][30][48][49][65], descanso semanal, vacaciones [28][29][72][73][74], salud y seguridad [16][17][34][36][50][51][52][53][63][64][67][68][75], protección de la maternidad [39][40][69] y la capacidad de combinar el trabajo con las responsabilidades familiares [77];
- ofrecer condiciones de trabajo comparables con las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad en cuestión y que permitan el equilibrio entre el trabajo y la vida privada [58][59];
- ofrecer remuneraciones y otras condiciones de trabajo según las leyes y prácticas nacionales, por ejemplo, como se incluye en negociaciones colectivas pertinentes. Una organización debería pagar remuneraciones que al menos sean adecuadas para las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de remuneraciones existente en el

país, el costo de la vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluidos los requisitos de desarrollo económico, niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo. Para determinar las remuneraciones y las condiciones laborales que reflejen estas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con los trabajadores cuando ellos así lo deseen [58][59];

- ofrecer un pago equitativo por un trabajo de igual valor [22][23];
- pagar las remuneraciones directamente a los trabajadores involucrados, sujeta sólo a las restricciones o deducciones que permita la ley o un acuerdo colectivo [46][47][60][61][62];
- reconocer que, dentro del contexto del país donde se tienen operaciones, si tiene obligaciones relacionadas con la entrega de protección social a los trabajadores debería cumplir con estas obligaciones [37];
- respetar el derecho de trabajadores y trabajadoras a cumplir el horario laboral normal o acordado establecido en leyes, regulaciones o acuerdos colectivos [46][47][60][61][62]. También debería brindar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales pagadas [26][30][48][49][65];
- compensar a los trabajadores por las horas extra de acuerdo a la legislación y la práctica nacionales. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tomar en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y los riesgos intrínsecos del trabajo. Una organización debería respetar las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias obligatorias y no remuneradas [46][47][60][61][62], y siempre debería respetar los derechos humanos básicos de trabajadores en relación al trabajo forzado [25]; y
- cuando sea posible, debería permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas respecto al descanso semanal.

6.4.5 Tema 3 sobre prácticas laborales: Diálogo social

6.4.5.1 Descripción del Tema

El diálogo social incluye todos los tipos de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos,

empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común en relación a asuntos económicos y sociales. Puede darse entre representantes del empleador y de los empleados, sobre asuntos que afecten sus intereses, y también puede incluir gobiernos cuando se trate de temas más amplios, como legislación o políticas sociales nacionales.

Se requieren partes independientes para llevar a cabo el diálogo social. Los miembros del sindicato o los trabajadores interesados elegirán libremente a los representantes de los trabajadores, según las leyes y regulaciones nacionales o acuerdos colectivos. No deberían designarlos ni el gobierno ni el empleador. El diálogo social toma varias formas, entre las que se incluyen mecanismos de información y consulta a nivel de empresa (como consejos de empresas) y negociaciones colectivas. Los sindicatos, así como los representantes escogidos por los trabajadores, tienen un rol particularmente importante en el diálogo social.

El diálogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores tienen intereses competitivos y mutuos y desempeña un papel importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la gobernanza en muchos países.

El diálogo social eficaz ofrece un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar soluciones que tomen en cuenta las prioridades y necesidades de empleadores y trabajadores, lo que produce resultados significativos y duraderos para la organización y la sociedad. El diálogo social puede contribuir a establecer principios democráticos y participación en el lugar de trabajo, con el fin de obtener una mejor comprensión entre la organización y quienes realizan el trabajo y relaciones sanas entre empleados y empleadores, minimizando así la posibilidad de costosos conflictos laborales. El diálogo social es un potente medio para gestionar cambios. Se puede usar para diseñar programas para el desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y que mejoren la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones.

El diálogo social puede adoptar muchas formas y presentarse en varios niveles. Los trabajadores pueden querer formar grupos con una cobertura ocupacional, interocupacional o geográfica más amplia. Empleadores y trabajadores están en la mejor posición para decidir en conjunto el nivel más adecuado. Una manera de hacerlo es adoptando acuerdos marco complementados por acuerdos locales a nivel de organización.

En algunas ocasiones, el diálogo social puede tratar asuntos polémicos,

y en ese caso las partes pueden establecer un proceso de resolución de conflictos1. El diálogo social también puede estar relacionado con quejas para las que resulta importante contar con un mecanismo de reclamación, particularmente en países donde los principios y derechos fundamentales del trabajo no se protegen como corresponde.

El diálogo social internacional es una tendencia en crecimiento e incluye consejos de empresas europeos y acuerdos y diálogo global entre organizaciones que tienen operaciones en diferentes países y organizaciones sindicales internacionales.

6.4.5.2 Acciones o expectativas relacionadas

Una organización debería [18][24][76]:

- reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables para las organizaciones, incluso a nivel internacional;
- no disuadir ni oponerse a que los empleados ejerzan su derecho a formar o a unirse a sus propias organizaciones para avanzar o proteger sus intereses o para negociar colectivamente;
- no separar ni ejercer discriminación contra los trabajadores, amenazar con trasladar o externalizar trabajos o dificultar que los trabajadores busquen formar o unirse a sus propias organizaciones y negociar colectivamente;
- en lugares donde cambios de las operaciones tendrían efectos importantes en el empleo, una organización debería brindar aviso razonable a las autoridades gubernamentales adecuadas y a los representantes de los trabajadores para que en conjunto puedan examinar las implicancias, a fin de mitigar los impactos negativos en la medida de lo posible;
- tanto como sea posible y hasta un punto que sea razonable, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados acceso a los responsables de la toma de decisiones, acceso a los lugares de trabajo y a los trabajadores a quienes representan a las facilidades necesarias para desempeñar su papel y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización; y
- no debería alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos reconocidos a nivel internacional en lo que respecta a la libertad de asociación y de negociación colectiva ni participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones.

Es posible que las organizaciones también deseen considerar su participación, según corresponda, en importantes organizaciones de empleados como una manera de crear oportunidades para el diálogo social y ampliando su expresión de la responsabilidad social a través de dichos canales.

6.4.6 Tema 4 sobre prácticas laborales: Salud y seguridad en el trabajo

6.4.6.1 Descripción del Tema

La salud y seguridad en el trabajo tiene que ver con promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y con prevenir enfermedades provocadas por las condiciones laborales. También se relaciona con proteger a los trabajadores frente a riesgos para la salud y con adaptar el ambiente laboral a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.

Los costes financieros y sociales para la sociedad de las enfermedades, lesiones y muerte laborales son altos. La contaminación accidental y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo que perjudiquen a los trabajadores también pueden tener impacto en comunidades y/o en el medioambiente. Para obtener más información sobre los peligros para el medioambiente, ver 6.5. Los temas de salud y seguridad se relacionan con equipos, procesos, prácticas y sustancias (químicas, físicas y biológicas).

Prácticas de salud y seguridad responsables desde el punto de vista social pueden reducir costos, mejorar el bienestar y la moral de los trabajadores y aumentar la productividad.

6.4.6.2 Acciones o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- desarrollar, implementar y mantener una política de salud, seguridad y medioambiente que establezca claramente que la implementación de normas de buena salud, seguridad y ambientales no debería transarse por un buen desempeño; ambos se refuerzan mutuamente;
- analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad relacionados con sus actividades;
- comunicar información sobre el requisito que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores sigan los procedimientos adecuados;

- brindar el equipo de seguridad necesario para prevenir enfermedades y accidentes laborales, así como también para manejar emergencias;
- reducir o eliminar el riesgo, mediante el registro y la investigación de todos los problemas e incidentes de salud y seguridad planteados por los trabajadores;
- comprender las maneras específicas, y en ocasiones diferentes, en las que riesgos de seguridad y salud de los trabajadores (SST) [occupational safety and health, OHS] afectan a mujeres y hombres, así como también las distintas maneras en que las personas discapacitadas pueden verse afectadas;
- comprender y aplicar principios de gestión de salud y seguridad, incluida la jerarquía de controles: la eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipo de protección personal;
- reconocer que los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo pueden contribuir o provocar estrés y enfermedades laborales;
- proporcionar la capacitación adecuada en todos los aspectos importantes a todo el personal pertinente;
- respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad no deberían involucrar gastos por parte de los trabajadores; y
- adoptar sistemas de salud, seguridad y medioambiente que se basan en la participación de los trabajadores interesados y que reconocen y respetan los derechos que tienen los trabajadores a:
  - información completa y precisa acerca de los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas usadas para hacer frente a esos riesgos;
  - consultar y ser consultado libremente acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo;
  - rechazar trabajo que razonablemente se considere que represente un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otras personas;
  - buscar asesoramiento externo;
  - informar asuntos de salud y seguridad a las autoridades pertinentes;

- participar en procesos y decisiones relacionadas con salud y seguridad; y
- estar libre de amenazas de represalias por llevar a cabo alguna de estas acciones [16][17][34][36][50][51][52][53][63][64][67][68][75].

Recuadro 8 — Comités conjuntos de salud y seguridad de empleados y empleadores

Un programa eficaz de salud y seguridad en el trabajo depende de la participación de los trabajadores. Los comités conjuntos de salud y seguridad de empleados y empleadores pueden ser la parte más importante del programa de salud y seguridad de la organización. Los comités conjuntos pueden:

— recopilar información;

— generar y difundir manuales de seguridad y programas de capacitación;

— informar, registrar e investigar accidentes; e

— inspeccionar y responder los problemas planteados por los empleados.

Los representantes de los trabajadores en estos comités no se deberían designar por los gestores, sino que se deberían elegir por los mismos trabajadores. La membresía en estos comités se debería dividir equitativamente entre la dirección y los representantes de los trabajadores y siempre que sea posible debería incluir hombres y mujeres. Los comités deberían tener el tamaño adecuado para abarcar todos los turnos, secciones y ubicaciones de la organización que se representa. No se deberían considerar como un sustituto de los sindicatos o de los Comités de Empresa.

6.4.7 Tema 5 sobre prácticas laborales: Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo

6.4.7.1 Descripción del Tema

El desarrollo humano incluye el proceso de multiplicar las opciones de las personas, ampliando las capacidades y funciones humanas, permitiendo así que hombres y mujeres lleven vidas largas y saludables, que posean conocimientos y que tengan un nivel de vida decente. El desarrollo humano también incluye acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales

para ser creativo y productivo y para gozar de respeto por uno mismo y de un sentido de pertenecer a una comunidad y de contribuir a la sociedad.

Los empleadores pueden utilizar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo a fin de obtener un mayor desarrollo humano abordando asuntos sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares y promover salud y bienestar. También pueden utilizar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de las personas. La posibilidad de empleo de las personas se refiere a las experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad para obtener un empleo y mantenerlo. Las organizaciones tienen el máximo interés en facilitar la educación, la capacitación y el aprendizaje permanente de los trabajadores. Estas acciones contribuyen en gran medida a promover el interés de las mismas organizaciones, así como el de los trabajadores individuales, la economía y la sociedad como un todo, en términos de capacidades, motivación, eficacia, productividad y desempeño general de los hombres y mujeres a quienes emplean.

6.4.7.2 Acciones o expectativas relacionadas

Una organización debería [31][32][33][40][54][55][56][57][77][78] :

- brindar a los trabajadores acceso al desarrollo de actividades, capacitación y aprendizaje profesional y a oportunidades para la promoción profesional de manera equitativa y no discriminatoria;
- garantizar que, cuando sea necesario, los trabajadores recibirán ayuda para realizar la transición a un empleo nuevo a través de los sistemas de reconocimiento de habilidades;
- respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, ofreciendo un horario laboral razonable y, mediante otras políticas y facilidades cada vez que sea posible, como instalaciones para el cuidado infantil y permiso parental, que pueden ayudar a que los trabajadores logren un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada;
- no discriminar según raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional, origen étnico o social, casta, estado civil, orientación sexual, invalidez, estado de salud como VIH/SIDA o afiliación políticas en prácticas laborales; aquí se incluye la contratación, selección, acceso a capacitación, promoción y terminación de la relación de trabajo;

- tomar medidas positivas para garantizar la protección y el avance de grupos vulnerables, como trabajadores migratorios e indígenas, además de trabajadores discapacitados (ver Recuadro 5); y
- considerar el establecimiento o la participación en programas que aborden asuntos como el desempleo juvenil, el subempleo de las mujeres y la falta de representación de mujeres en cargos de responsabilidad; y establecer programas conjuntos entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

6.5 El medioambiente

6.5.1 Visión general del medioambiente

6.5.1.1 Las organizaciones y el medioambiente

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente tienen un impacto en el medioambiente natural, sin importar su ubicación. Estos impactos pueden estar asociados con el uso de recursos vivos y ni vivos, la generación de contaminación y residuos y las implicaciones para las actividades, productivos y servicios de la organización en hábitats naturales. Para disminuir su impacto sobre el medioambiente, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere de manera más amplia las consecuencias económicas, sociales y ambientales de sus decisiones y actividades.

6.5.1.2 El medioambiente y la responsabilidad social

La sociedad enfrenta muchos desafíos ambientales, los que incluyen la sobreexplotación de recursos naturales, contaminación, cambio climático, destrucción de hábitats, pérdida de especies y el colapso de ecosistemas completos. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos problemas se transforman en amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. Los problemas ambientales a nivel local, regional y global están interconectados. Para combatirlos se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo.

La responsabilidad con el medioambiente es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Es, por lo tanto, un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con los derechos humanos, la participación activa y desarrollo de la comunidad y otras materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social. También requieren la debida consideración de la educación, puesto que la educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

6.5.2 Principios y consideraciones

6.5.2.1 Principios

Una organización debería respetar y promover los siguientes principios ambientales:

- **responsabilidad ambiental**: Junto con cumplir los requisitos legales y normativos, una organización debería aceptar responsabilidad por las cargas ambientales provocadas por sus actividades, productos y servicios en áreas rurales o urbanas y el medioambiente natural más amplio. Debería actuar para mejorar su propio desempeño, además del desempeño dentro de su control o esfera de influencia;

- **enfoque precautorio:** Una organización debería apoyar un enfoque precautorio frente a los desafíos ambientales. En lugares donde existan amenazas de daño serio o irreversible, la falta de una certeza científica absoluta no deberá utilizarse como motivo para postergar la adopción de medidas rentables para prevenir la degradación del medioambiente (ver el principio 15 de la Declaración de Río [114]). Al momento de realizar evaluaciones de riesgos para la salud humana y el medioambiente, se deberían realizar supuestos conservadores para enfrentar dudas o falta de datos.

- **gestión de riesgos ambientales**: Una organización debería implementar programas utilizando una perspectiva de la sostenibilidad y basada en riesgos para evaluar y reducir los riesgos ambientales a raíz de actividades, productos y servicios. Una organización debería desarrollar e implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta en caso de emergencia para reducir las cargas ambientales, de salud y de seguridad producidos por accidentes y para comunicar información acerca de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades adecuadas.

- **el que contamina paga:** Una organización debería asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, productos y servicios según el alcance de la carga ambiental frente a la sociedad y las medidas reparatorias requeridas, o el grado en que la contaminación supera un nivel aceptable (ver el principio 16 de la Declaración de Río [114]). Una organización debería utilizar el principio del que contamina paga para asimilar el costo de la contaminación y cuantificar los beneficios económicos y ambientales que representa la prevención de la contaminación, en lugar de mitigar sus impactos.

6.5.2.2 Consideraciones

En sus actividades de gestión ambiental, una organización debería evaluar la importancia de los siguientes enfoques y técnicas, y emplearlos según sea apropiado:

- **Gestión del ciclo vital.** Este enfoque vincula las dimensiones económicas, sociales y ambientales de actividades, productos y servicios durante todo su ciclo vital, desde materias primas y generación de energía, pasando por producción y uso, hasta la eliminación o recuperación al final de la vida útil. Una organización debería considerar los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios a lo largo de su ciclo vital.
- **Producción más limpia y ecoeficiencia.** Éstas son estrategias para satisfacer necesidades humanas utilizando recursos de manera más eficaz y generando menos contaminación y residuos. Un punto importante se centra en hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo el final de éste. Los enfoques de producción más limpia y segura y ecoeficiencia incluyen: mejorar prácticas de mantenimiento, actualizar o presentar nuevas tecnologías o procesos, reducir el uso de energía y materiales, eliminar o gestionar de manera segura materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios.
- **Un enfoque de sistema de productos y servicios.** Se puede utilizar para transferir el foco de vender o brindar productos a vender o brindar un sistema de productos y servicios para satisfacer en conjunto las necesidades de los consumidores. Los sistemas producto-servicio incluyen arrendar con opción de compra, alquilar o compartir un producto, combinar productos y el pago por un servicio. Dichos sistemas pueden reducir el uso del material, desacoplar ingresos de flujos de material y hacer participar a las partes interesadas en la promoción de la extensión de la responsabilidad del productor a través del ciclo vital del producto y servicios de apoyo.
- **Uso de tecnologías y prácticas sólidas del medioambiente**. Una organización debería intentar adoptar y, donde sea adecuado, promover el desarrollo y la difusión de sólidas tecnologías y servicios del medioambiente (ver el principio 9 de la Declaración de Río [114]).
- **Adquisición sostenible**. En sus decisiones de compra, una organización debería considerar el desempeño ambiental y social

del producto o servicio que se está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo vital, donde sea posible priorizar el desempeño ambiental y social sobre la base de criterios de etiquetado ambiental.

6.5.3 Tema 1 sobre el medioambiente: Prevención de la contaminación

6.5.3.1 Descripción del Tema

Una organización puede mejorar su desempeño ambiental, previniendo la contaminación, incluidas las emisiones a la atmósfera, los vertidos en el agua, la generación de residuos sólidos o líquidos, la contaminación de terrenos y suelos, el uso y la eliminación de productos químicos tóxicos o peligrosos y otro tipo de contaminación producida por sus actividades, productos o servicios. Más específicamente, las distintas formas de contaminación tienen que ver con lo siguiente:

- **Emisiones al aire**. Las emisiones al aire de contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles (COV) [volatile organic compounds, VOC], dióxido de azufre (SO_2), óxidos de nitrógeno (NO_x), dioxinas, partículas y sustancias que destruyen la capa de ozono realizadas por una organización pueden provocar impactos en la salud y en el medioambiente que pueden afectar de manera distinta a hombres y mujeres. Estas emisiones pueden provenir directamente de las instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos o servicios o por la generación de electricidad que la organización consume.
- **Vertidos al agua**. Una organización puede contaminar el agua a través de vertidos directos, intencionales o accidentales en cuerpos de agua superficiales o residuos líquidos accidentales en aguas superficiales o la infiltración en aguas subterráneas. Estos vertidos pueden provenir directamente de las instalaciones de una organización, o pueden tener como causa indirecta el uso de sus productos o servicios.
- **Residuos**. Las actividades, los productos y los servicios de una organización pueden conducir a la generación de residuos líquidos o sólidos que, si se gestionan de manera incorrecta, pueden provocar la contaminación del aire, agua, tierra y suelos. La gestión responsable de los residuos busca evitar los residuos y seguir la jerarquía de reducción de residuos de: reducción en la fuente, reutilización, reciclado y reprocesamiento, tratamiento de residuos y eliminación de residuos.

- **Liberación de químicos tóxicos y peligrosos**. Una organización que utiliza o produce químicos tóxicos y peligrosos, tanto presentes naturalmente como antropogénicos, puede afectar de manera negativa a la salud humana o ecosistemas a través de impactos profundos (inmediatos) o crónicos (a largo plazo) que se produzcan de las emisiones o liberaciones. Pueden afectar a hombres y mujeres de manera distinta.
- **Otras formas identificables de contaminación**. Las actividades, los productos y los servicios de una organización pueden provocar otras formas de contaminación que afectan negativamente la salud y el bienestar de comunidades, y que pueden afectar a hombres y mujeres de manera distinta. Incluyen ruidos, olores, contaminación visual, vibraciones, radiación, agentes infecciosos (por ejemplo, virales o bacterianos), emisiones de fuente difusa y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasoras).

6.5.3.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Para mejorar el desempeño de sus actividades, productos y servicios en la prevención de la contaminación, una organización debería:

- identificar las fuentes de contaminación y desechos relacionadas con sus actividades, productos y servicios. Pueden incluir emisiones al aire, vertidos al agua y tierra, eliminación de residuos, liberación de químicos tóxicos y peligrosos y otras formas de contaminación;
- medir, registrar e informar sus fuentes de contaminación significativas;
- implementar medidas que apunten a prevenir la contaminación y los residuos, utilizando la jerarquía de reducción de residuos y garantizando la gestión adecuada de contaminación y residuos inevitables [116]];
- divulgar públicamente la cantidad y el tipo de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que se utilizan y se liberan, incluidos los riesgos conocidos que estos materiales tienen en el medioambiente y la salud humana;
- implementar un programa para identificar y prevenir de manera sistemática, dentro de su esfera de influencia, la utilización de químicos prohibidos y, donde sea posible, el uso de químicos identificados por organismos científicos y el público como objeto de preocupación. Los productos químicos que hay que evitar incluyen,

pero no se limitan a: sustancias que destruyen la capa de ozono [117], contaminantes orgánicos persistentes (COP) [persistent organic pollutants, POP][123] y los químicos cubiertos en la Convención de Rotterdam[124], pesticidas peligrosos (según lo que define la Organización Mundial de la Salud) y químicos definidos como cancerígenos (incluida la exposición al humo del tabaco), sustancias mutágenas, además de químicos que afectan la reproducción, son disruptores endocrinos o persistentes, bioacumulativos y tóxicos [persistent, bio-accumulative and toxic, PBT]; e

- implementar un programa de prevención y preparación frente a accidentes químicos y un plan de emergencia que cubre accidentes e incidentes tanto internos como externos, y haciendo participar a todas las partes interesadas pertinentes (incluidos trabajadores, aliados de negocios, autoridades y comunidades locales). Incluye, entre otros asuntos, la identificación de los peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y sistemas de comunicación, así como educación e información pública.

6.5.4 Tema 2 sobre medioambiente: Uso sostenible de los recursos

6.5.4.1 Descripción del Tema

Para garantizar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar los patrones de consumo y las necesidades de producción actuales para que puedan funcionar dentro de la capacidad de absorción del planeta Tierra. El uso sostenible de un recurso significa que se utiliza en una proporción menor o igual que su tasa de renovación natural. Una organización puede progresar hacia un uso sostenible de los recursos utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables con recursos renovables. Las tres áreas clave para las mejoras en la eficiencia son:

- **Eficiencia energética**. Una organización puede implementar programas de eficiencia energética para reducir la demanda de energía 1737 de edificios, transporte, procesos de producción, aparatos eléctricos y equipo electrónico y la provisión de servicios 1738. Las mejoras en la eficiencia para el uso de la energía también necesitan complementar los esfuerzos para avanzar en el uso sostenible 1730 de recursos alternativos, como biomasa.
- **Conservación del agua y acceso al agua.** Una organización puede conservar agua y tomar decisiones que protejan el acceso justo y sostenible a recursos de agua dulce dentro de su cuenca. El agua,

incluida la provisión de agua potable confiable y servicios sanitarios, es una necesidad humana fundamental y un derecho humano básico. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (Recuadro 12) incluyen la provisión de acceso sostenible a agua potable segura.

- **Eficiencia de materiales**. Una organización puede implementar programas de eficiencia de materiales para reducir la carga ambiental que provoca el uso de materias primas para los procesos de producción o para productos elaborados utilizados en sus actividades y/o en la entrega de sus servicios. El uso de materiales provoca varias cargas ambientales directas e indirectas asociadas, por ejemplo, al impacto que sobre los ecosistemas tienen la minería y las actividades forestales, y las emisiones generadas por el uso, el transporte y el procesamiento de materiales.

6.5.4.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

En relación a todas sus actividades, productos y servicios, una organización debería:

- identificar las fuentes del uso de energía, agua y otros materiales;
- medir, registrar e informar sus usos significativos de energía, agua y otros materiales;
- implementar medidas de eficiencia de los recursos para disminuir el uso de energía, agua y otros materiales, teniendo en cuenta indicadores que suponen el uso de las mejores prácticas y otros niveles de referencia (benchmarks);
- complementar o reemplazar recursos no renovables con fuentes renovables alternativas de bajo impacto; y
- gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica.

6.5.5 Tema 3 sobre el medioambiente: Mitigación del cambio climático y adaptación

6.5.5.1 Descripción del Tema

Se sabe que emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) [greenhouse gas, GHG] proveniente de las actividades humanas, como dióxido de carbono (CO_2) y metano (CH_4), son la causa más probable del cambio climático mundial, que tiene impactos significativos sobre el medioambiente natural y humano [14]. Entre las tendencias observadas y que pueden anticiparse se incluyen: aumento de las temperaturas, cambios

en los patrones de precipitaciones, la mayor frecuencia de eventos climáticos extremos, el aumento de los niveles del mar y cambios en ecosistemas, agricultura y actividades pesqueras. Se anticipa que el cambio climático puede pasar un punto más allá del cual los cambios serían mucho más drásticos y difíciles de enfrentar.

Todas las organizaciones son responsables de emisiones de GEI (de manera directa o indirecta) y se verán afectadas de alguna manera por el cambio climático. Existen implicaciones para las organizaciones, tanto en términos de minimizar sus propias emisiones de GEI (mitigación), como en términos de preparación para enfrentarse al cambio climático (adaptación). Adaptarse al cambio climático tiene implicancias sociales en formas que impactan en la salud, prosperidad y los derechos humanos.

6.5.5.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

6.5.5.2.1 Mitigación del cambio climático

Para mitigar los impactos del cambio climático relacionados con sus actividades, productos y servicios, una organización debería:

- identificar las fuentes directas e indirectas de emisión de GEI y definir el límite (alcance) de su responsabilidad;
- medir, registrar y proporcionar información sobre sus emisiones significativas de GEI, usando preferentemente métodos definidos en normas internacionales (ver el Anexo A para conocer algunos ejemplos de iniciativas y normas);
- implementar medidas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI que se encuentran dentro de su control o esfera de influencia;
- reducir la dependencia de combustibles fósiles y hacer uso de energías renovables y tecnologías de baja emisión con el objetivo de reducir las emisiones de GEI del ciclo de vida, teniendo presente las posibles consecuencias ambientales y sociales que tiene el mayor uso de dichas fuentes;
- evitar la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también disminuyen la capa de ozono) en los procesos o equipos, incluidas las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado;
- tener como objetivo la neutralidad del carbono implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por

ejemplo, mediante la captura de carbono o apoyando programas para la reducción de emisiones; y

- considerar oportunidades para el comercio de derechos de emisión, instrumentos de mercado similares y mecanismos de desarrollo que utilizan metodologías reconocidas y en conformidad con acuerdos internacionales como la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) [UN Framework Convention on Climate Change, UNFCCC] [104].

6.5.5.2.2 Adaptación al cambio climático

Para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático, una organización debería:

- considerar proyecciones climáticas a futuro para identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio a su proceso de toma de decisiones; Esto se debería realizar para implementar medidas que respondan a impactos existentes o anticipados y para aumentar la capacidad de las partes interesadas dentro de su esfera de influencia para adaptarse; e
- identificar oportunidades para evitar o minimizar el daño provocados por desastres naturales asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse de manera proactiva a las condiciones cambiantes;

Recuadro 9 — Ejemplos de acciones para la adaptación tomadas por organizaciones públicas y otros

Los ejemplos incluyen:

- planificar el uso del terreno, la distribución en zonas y el diseño y mantenimiento de infraestructuras, teniendo en cuenta las implicaciones del cambio climático y de una mayor incertidumbre respecto del clima, y la posibilidad de que se presenten condiciones climáticas cada vez más severas, incluidas inundaciones, vientos fuertes o calor intenso; y
- desarrollar tecnologías y técnicas agrícolas, industriales, médicas y de otro tipo y ponerlas a disposición de quiénes las necesiten, garantizando la seguridad del agua potable, servicios sanitarios, alimento y otros recursos fundamentales para la salud humana.

6.5.6 Tema 4 sobre medioambiente: Protección y recuperación del medioambiente natural

6.5.6.1 Descripción del Tema

Durante los últimos 50 años, la actividad humana ha cambiado ecosistemas de manera más rápida y extensa que en ningún otro período comparable de la historia. La creciente demanda de recursos naturales ha tenido como resultado la pérdida sustancial y a menudo irreversible de hábitats y de la diversidad de la vida en la Tierra [81]. La acción humana ha transformado amplias áreas, tanto urbanas como rurales.

Una organización puede llegar a ser más responsable desde el punto de vista social si actúa para proteger y recuperar el medio natural y los ecosistemas con sus servicios de aprovisionamiento (por ejemplo, alimentos y agua), servicios de regulación (como la regulación del clima), servicios culturales (como recreación) y servicios de apoyo (por ejemplo, formación de suelo) [81]. Los aspectos claves de este tema incluyen:

- Valoración, protección y restauración de los servicios de ecosistemas: los ecosistemas contribuyen al bienestar de la sociedad brindando servicios como alimentos, agua, combustible, control de inundaciones, suelo, polinizadores, fibras naturales, recreación y la absorción de contaminación y residuos. A medida que los ecosistemas se degradan o destruyen, pierden la capacidad de proporcionar dichos servicios.
- Valoración y protección de la biodiversidad: la biodiversidad es la variedad de vida en todas sus formas, niveles y combinaciones. Esto incluye diversidad de ecosistemas, diversidad de especies y diversidad genética [118]. La protección de la biodiversidad pretende asegurar la supervivencia de especies terrestres y acuáticas, la variabilidad genética y los ecosistemas naturales [119][120].
- Uso de los recursos terrestres y naturales de manera sostenible: los proyectos de uso de los terrenos por parte de una organización pueden proteger o degradar el hábitat, las aguas, los suelos y los ecosistemas [121][122].
- Fomentar el desarrollo urbano y rural en beneficio del medioambiente: Las decisiones y operaciones de las organizaciones pueden impactar de manera significativa el entorno urbano y/o rural y los ecosistemas relacionados. Por ejemplo, pueden asociarse con planificación urbana, edificación y construcción, sistemas de transporte, gestión de desechos y aguas residuales y técnicas agrícolas que se aplican.

6.5.6.2 Expectativas y/o acciones relacionadas

En relación con todas sus actividades, productos y servicios, una organización debería:

- identificar los posibles efectos adversos sobre los servicios del ecosistema y la diversidad, y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos;
- cuando sea factible y apropiado, participar en mecanismos del mercado para internalizar el coste de los daños ambientales ocasionados y crear un valor económico en la protección de los servicios del ecosistema;
- dar la mayor prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, luego a la recuperación de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven con el tiempo a obtener una ganancia neta en los servicios ecológicos;
- considerar una estrategia integrada en la gestión de terrenos, aguas y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa;
- tomar medidas para preservar toda especie o hábitat endémico o en peligro que pueda verse afectado negativamente;
- adoptar prácticas de planificación, diseño y operación teniendo en cuenta los daños ambientales que podrían resultar de sus decisiones sobre el uso de las tierras, inclusive las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano;
- incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, espacios de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas al desarrollo del ambiente construido [88][116][120];
- adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca, bienestar de los animales y silvicultura, definidas en normas reconocidas y en esquemas de certificación;
- usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que cumplen los requisitos de normas y esquemas de certificación (ver por ejemplo el Anexo A y la Bibliografía); y
- evitar enfoques que conlleven la extinción de especies o la distribución o proliferación de especies invasoras.

6.6 Prácticas justas de operación

6.6.1 Visión general de las prácticas justas de operación

6.6.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se relacionan con la conducta ética en los tratos que una organización hace con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros.

Los temas relacionados con las prácticas justas de operación se dan en los ámbitos de anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, promoción de la responsabilidad social en las relaciones con otras organizaciones y respeto a los derechos de la propiedad.

6.6.1.2 Prácticas justas de operación y responsabilidad social

En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos pueden alcanzarse proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de manera más amplia entre su esfera de influencia.

6.6.2 Principios y consideraciones

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 las normas de conducta ética subyace en todas las prácticas justas de operación. La prevención de la corrupción y una participación política responsable dependen del respeto al estado de derecho, la adherencia a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto de los derechos de propiedad no se pueden lograr si las organizaciones no negocian entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

6.6.3 Tema 1 sobre prácticas justas de operación: Anti–corrupción

6.6.3.1 Descripción del Tema

La corrupción es el abuso de un poder asignado, con el objetivo de obtener una ganancia ilegítima. La corrupción tiene dos aspectos, uno activo y uno pasivo (por ejemplo, ofrecer un soborno y aceptar un soborno). La

corrupción puede tomar muchas formas y estar relacionada con el género (por ejemplo, soborno de parte de funcionarios públicos internos o externos, soborno en el sector privado, la entrega de favores de índole sexual, conflicto de intereses, fraude, lavado de dinero y el tráfico desleal de influencias).

La corrupción socava el contexto ético de una organización y corre el riesgo de ser perseguida penalmente o de recibir sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como consecuencias la violación de los derechos humanos, el deterioro de procesos políticos y el daño en el medioambiente. También puede desvirtuar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico.

6.6.3.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Para evitar la corrupción y el soborno, una organización debería:

- identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar las políticas y prácticas que combatan la corrupción, los pagos adicionales para facilitar los trámites, el soborno y la extorsión;
- brindar liderazgo, compromiso y supervisión;
- apoyar a los trabajadores y agentes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y dar incentivos por los avances en estas materias;
- capacitar y hacer que empleadas, empleados y agentes tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla;
- verificar y confirmar que la remuneración de sus empleados y agentes es apropiada y que se produce sólo por servicios prestados de manera legítima;
- alentar a los empleados y a los agentes a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos que permitan ofrecer información sin miedo a represalias o despidos;
- informar a las autoridades legales pertinentes sobre violaciones de la ley; y
- trabajar en la lucha contra la corrupción, influyendo sobre otros para que se adopten prácticas anticorrupción similares.

6.6.4 Tema 2 sobre prácticas justas de operación: Participación política responsable

6.6.4.1 Descripción del Tema

Las organizaciones pueden apoyar el proceso político público y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. Las organizaciones deberían evitar conductas como la manipulación, intimidación y coerción que pudiesen deteriorar el proceso político público.

6.6.4.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- capacitar y hacer que empleadas, empleados y agentes tomen conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones;
- ser transparente en lo que respecta a sus actividades relacionadas con hacer lobby, contribuciones políticas y participación política;
- establecer políticas y guías para gestionar las actividades de las personas contratadas, para abogar en nombre de la organización;
- evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar a los responsables de la toma de decisiones en favor de una causa específica; y
- evitar actividades como hacer lobby que involucren desinformación, afecten a la representación, o supongan amenazas o coacción.

6.6.5 Tema 3 sobre prácticas justas de operación: Competencia justa

6.6.5.1 Descripción del Tema

La competencia justa y abierta estimula la eficiencia, reduce los costes de productos y servicios, promueve la innovación, garantiza que todas las organizaciones tengan las mismas oportunidades, alienta el desarrollo de productos o procesos nuevos y mejores y, en el largo plazo, mejora el crecimiento económico y el nivel de vida. Las conductas anti-competencia pueden suponer un perjuicio de la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando las organizaciones rechazan la conducta anti-competencia ayudan a crear un clima donde no se tolera dicha conducta y esto beneficia a todos.

Existen muchas formas de conducta anti-competencia. Algunos ejemplos son: fijación de precios, en que las partes se ponen de acuerdo para vender el mismo producto o servicio al mismo precio; licitaciones fraudulentas, en que las partes se ponen de acuerdo para manipular una oferta de licitación; y fijación desleal de precios, que consiste en vender un producto a un precio muy bajo con la intención de sacar a los competidores del mercado.

6.6.5.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Para promover la competencia justa, una organización debería:

- realizar sus actividades de manera coherente con la legislación en materia de competencia y cooperar con las autoridades que regulan la competencia;
- establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;
- promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y con una competencia justa; y
- respaldar políticas públicas que promueven la competencia, incluidas las prácticas y regulaciones locales antimonopolio y anti-dumping.

6.6.6 Tema 4 sobre prácticas justas de operación: Promover la responsabilidad social en la esfera de influencia

6.6.6.1 Descripción del Tema

Una organización, incluidas las organizaciones públicas, puede influir sobre otras organizaciones mediante el ejercicio de sus decisiones sobre adquisición y compra, y más ampliamente, a lo largo de la cadena de valor, así como mediante liderazgo y la tutoría para promover la adopción y el apoyo a mayor escala de los principios y las prácticas de responsabilidad social. También puede estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables. No se debería considerar que estas acciones reemplacen la función de las autoridades en lo que respecta a la implementación y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

6.6.6.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- incorporar en sus políticas de compra, distribución y contratación

criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, incluyendo criterios de salud y seguridad;

- alentar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo;
- llevar a cabo investigaciones y controles apropiados y pertinentes a las organizaciones con las que se relaciona, con la idea de evitar compromisos de la organización en lo que respecta a la responsabilidad social;
- considerar apoyar a las organizaciones pequeñas y medianas, incluso ayudarlas a que tomen conciencia sobre temas de responsabilidad social, mejores prácticas y ayuda adicional cuando sea apropiado; y
- participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de temas y principios de responsabilidad social.

6.6.7 Tema 5 sobre prácticas justas de operación: Respeto a los derechos de la propiedad

6.6.7.1 Descripción del Tema

Los derechos de la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual, e incluyen derechos sobre las tierras y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, fondos, derechos morales y otros derechos. También se amplían a derechos que pueden no estar reconocidos en la ley, como el conocimiento tradicional de grupos específicos, como los pueblos indígenas, o la propiedad intelectual de los empleados u otras personas.

Reconocer los derechos de propiedad fomenta la inversión, la seguridad económica y física, y estimula la creación y la invención.

6.6.7.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional;
- debería llevar a cabo investigaciones para asegurarse de que cuenta con el poder legítimo para hacer uso o disponer de una propiedad;
- mantenerse al margen de actividades que violan los derechos de la propiedad, incluidos el abuso de una posición dominante, la

falsificación y piratería, o cualquier otro modo de infringir los intereses de los consumidores;

- pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa; y
- considerar los intereses de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de la persona al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.

6.7 Asuntos de consumidores

6.7.1 Visión general de los asuntos de consumidores

6.7.1.1 Organizaciones y asuntos de consumidores

Las organizaciones que proporcionan productos o servicios a consumidores y clientes tienen responsabilidades hacia ellos. Entre ellas se incluyen brindar educación e información precisa, usar procesos de mercadotecnia y contratación justos, transparentes y útiles, y promover el consumo sostenible. También involucra minimizar los riesgos de productos o servicios, mediante el diseño, la fabricación, la distribución, la entrega de información, servicios de apoyo y los procedimientos de retirada de productos. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de proteger la seguridad y privacidad de dicha información.

Las organizaciones tienen oportunidades significativas para contribuir con el consumo y el desarrollo sostenibles, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información en uso, reparación y eliminación.

6.7.1.2 Asuntos de consumidores y responsabilidad social

Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados con las prácticas justas de mercadotecnia, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de disputas e indemnización, la protección y privacidad de la información, el acceso a productos y servicios esenciales, y la educación. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor brindan información fundamental sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible.

Recuadro 10 — Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor constituyen el documento internacional más importante en el área de la protección del consumidor. La Asamblea General de NU adoptó estas Directrices en 1985 por consenso. En 1999 éstas fueron ampliadas para incluir disposiciones sobre consumo sostenible. Hacen un llamamiento a los estados para que protejan a los consumidores de los peligros para su salud y la seguridad, promuevan y protejan los intereses económicos de los consumidores, les permitan tomar decisiones fundamentadas, proporcionen educación para el consumidor, pongan a disposición mecanismos efectivos de indemnización para el consumidor, promuevan patrones de consumo sostenible y garanticen la libertad para la constitución de grupos de consumidores [111].

6.7.2 Principios y consideraciones

6.7.2.1 Principios

Hay una serie de principios que deberían regir las prácticas de los consumidores en lo que respecta a la responsabilidad social:

- principios extraídos de los ocho derechos del consumidor avalados por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor [111]: A pesar de que estas directrices fueron escritas para los estados, proporcionan una guía sobre los valores subyacentes de la protección del consumidor que puede ser útil para las organizaciones al momento de analizar sus asuntos de consumidores. Estos principios reconocen el derecho a:
    - Satisfacer las necesidades básicas. Es el derecho al acceso a productos y servicios esenciales, alimentación adecuada, vestimenta, vivienda, abrigo, protección de la salud, educación y servicios sanitarios.
    - La seguridad. Es el derecho a estar protegido frente a productos, procesos de producción y servicios peligrosos para la salud o la vida.
    - Estar informado. Es el derecho a recibir datos necesarios para tomar una decisión fundamentada y a estar protegido frente a publicidad o etiquetados engañosos o con información errónea.

- Escoger. Es el derecho a ser capaz de seleccionar de una gama de productos y servicios, ofertados a precios competitivos con la certeza de que se obtendrá una calidad satisfactoria.
- Ser escuchado. Es el derecho a que los intereses de los consumidores estén representados en la creación y ejecución de las políticas de gobierno, y en el desarrollo de productos y servicios.
- Ser indemnizado. Es el derecho a recibir un pago equitativo ante reclamaciones justas, incluida la compensación por descripciones incorrectas, productos mal elaborados o servicios insatisfactorios.
- Recibir educación para el consumidor. Es el derecho a adquirir el conocimiento y las habilidades necesarias para tomar decisiones fundamentadas y seguras respecto de productos y servicios, así como a ser conocer de los derechos y responsabilidades básicos de los consumidores y cómo ejercitarlos.
- Un ambiente saludable. Es el derecho a vivir y trabajar en un medioambiente que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones presentes y las futuras.

- principios adicionales:
  - el respeto por el derecho a la privacidad. Este principio se extrae de la Declaración Universal de Derechos Humanos en su Artículo 12 [112], que establece que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación, y que toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques;
  - el enfoque preventivo. Se extrae de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, que establece que cuando existan amenazas de daño grave o irreversible para el medioambiente o la salud humana, la falta de evidencia científica no debería ser usada como razón para posponer la toma de medidas para prevenir la degradación ambiental o el daño a la salud de las personas [114]; y
  - promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer. Se extrae de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y ofrece una base adicional sobre la cual analizar los asuntos de consumidores y prevenir la perpetuación de los estereotipos de género (ver Recuadro 12).

6.7.2.2 Consideraciones

Si bien es responsabilidad primordial del estado garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho. Particularmente en aquellos lugares en que el estado, representado por el gobierno, no satisface o no puede satisfacer adecuadamente las necesidades básicas de las personas, las organizaciones deberían tomar conciencia del impacto de sus acciones en la capacidad de las personas de satisfacer dichas necesidades. También deberían tratar de evitar acciones que podrían poner en riesgo esta capacidad.

Los consumidores vulnerables necesitan ser tratados de manera especial. Tienen necesidades especiales porque probablemente desconocen sus derechos y responsabilidades o porque pueden estar incapacitados para actuar con conocimiento. También es posible que desconozcan o no sean capaces de evaluar los posibles riesgos asociados a los productos y servicios o no puedan realizar juicios equilibrados cuando están sujetos a la mercadotecnia.

6.7.3 Tema 1 relacionado con los consumidores: Prácticas justas de mercadotecnia, información objetiva e imparcial y contractuales

6.7.3.1 Descripción del Tema

Las prácticas justas de mercadotecnia, información objetiva e imparcial y las prácticas justas contractuales, proporcionan información sobre productos y servicios de una manera que puede ser entendida por los consumidores. Esto permite que los consumidores tomen decisiones informadas sobre compras y comparen las características de distintos productos y servicios. El objetivo de los procesos contractuales justos es proteger los intereses legítimos de proveedores y consumidores para mitigar los desajustes en la negociación de poder entre las partes.

Los detalles sobre los productos y servicios proporcionados por los proveedores son muy importantes en las decisiones de compra, porque esta información puede llegar a constituir la única información disponible para consumidores en forma rápida. Las estrategias engañosas o incompletas de mercadotecnia e información pueden tener como resultado que los consumidores adquieran productos o servicios que no satisfacen sus necesidades, con el consiguiente gasto de dinero, recursos y tiempo [82][84] e incluso pueden ser peligrosas para el consumidor o el medioambiente.

6.7.3.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

A la hora de comunicarse con los consumidores, una organización:

- no debería participar en prácticas engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;
- debería identificar claramente su publicidad y estrategias de mercadotecnia;
- debería dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y condiciones de los productos y servicios, así como todo coste adicional o extra que requiera usar. Al momento de ofrecer crédito al consumo, debería dar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa porcentual promedio [average percentage rate, APR], que incluye todos los costes involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas;
- debería poder justificar reclamaciones y afirmaciones, proporcionando hechos e información;
- no debería utilizar textos o imágenes que puedan perpetuar estereotipos, como los relativos al género, religión, raza u orientación sexual;
- no debería dirigirse de manera injusta a grupos vulnerables (ver Recuadro 5);
- debería proporcionar información completa, precisa, comprensible y comparable sobre:
    - todos los aspectos pertinentes a los productos o servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, tomado en cuenta idealmente el ciclo de vida completo;
    - los aspectos clave sobre la calidad de los productos y servicios determinados usando procedimientos de prueba normalizados y comparados, cuando sea posible, con el desempeño de la media o de las mejores prácticas. Proporcionar dicha información debería limitarse a circunstancias donde sea apropiada y práctica y ayude a los consumidores;
    - aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y servicios, como materiales y productos químicos peligrosos contenidos o liberados por los productos; y

- la dirección física de la organización, incluidos el número de teléfono y la dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia.

- debería usar contratos que:
  - no incluyan términos contractuales injustos, como la exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia hacia los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos; y
  - proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, términos, condiciones y costes.

6.7.4 Tema 2 relacionado con los consumidores: Protección de la salud y seguridad de los consumidores

6.7.4.1 Descripción del Tema

La protección de la salud y la seguridad de los consumidores involucra la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño al ser usados o consumidos por los consumidores tal como se indica o establece, o si se hace mal uso de éste de una manera razonablemente previsible [84][111]. Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro también es parte importante de la protección de la salud y la seguridad.

la rapidez de los cambios en lo que respecta a diseño, construcción y materiales implica que los productos y servicios podrían estar en uso antes de que se hayan establecido las exigencias regulatorias de seguridad apropiadas. La globalización ha incrementado el movimiento de productos y fuentes de servicio entre-países, lo que exige demasiado a los organismos encargados de la regulación y las pruebas.

La reputación de una organización puede verse afectada directamente por el impacto en la salud y seguridad de los consumidores de sus productos y servicios.

Los productos y servicios deberían ser seguros, existan o no exigencias legales en cuanto a seguridad. La seguridad incluye la anticipación de posibles riesgos para evitar daños o peligro. Debido a que no todos los riesgos pueden ser previstos, entre las medidas para proteger la seguridad se incluyen mecanismos para la retirada o recogida de un producto.

6.7.4.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Al proteger la salud y seguridad de los consumidores, una organización debería emprender las siguientes acciones y poner especial atención en los grupos vulnerables que podrían no tener la capacidad de reconocer o evaluar los posibles peligros. La organización debería:

- proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios, para su propiedad, para otras personas y para el medioambiente;
- verificar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones sobre salud y seguridad para que aborden todos los aspectos relacionados con salud y seguridad [1][2][3][11][12] . Las organizaciones deberían ir más allá de estas exigencias mínimas de seguridad cuando exista evidencia de que estas exigencias más altas lograrían un nivel de protección mucho mejor, como lo indica el acontecimiento de accidentes donde se ven involucrados productos o servicios que cumplen con las exigencias mínimas, o la disponibilidad de productos o diseños de productos que pueden disminuir el número y/o la gravedad de los accidentes;
- minimizar los riesgos en el diseño de los productos:
    - identificar el(los) grupo(s) de usuarios y prestar especial atención a los grupos vulnerables;
    - identificar el uso deseado y el mal uso razonablemente previsible del producto, proceso o servicio y los peligros que surjan en todas las etapas y condiciones de uso del producto o servicio;
    - estimar y evaluar en cada grupo de usuarios/contacto, incluidas las mujeres embarazadas, los posibles riesgos de los peligros identificados; y
    - reducir el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios.
- en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas clasificadas como cancerígenas, sustancias que inducen la mutación génica, sustancias tóxicas para la reproducción, persistentes y bioacumulativas. Si se ofrece este tipo de productos para la venta, deberían estar claramente etiquetados;

- en lugares en que sea práctico y adecuado y donde pudiese ayudar a los consumidores, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios antes de la introducción de nuevos materiales o métodos de producción y, si corresponde, poner a disposición del público toda la documentación pertinente;
- transmitir a los consumidores información vital sobre seguridad, usando símbolos cuando sea posible, de preferencia aquellos acordados internacionalmente, además de la información escrita en forma de texto;
- instruir a los consumidores respecto del uso apropiado de productos e informarles acerca de los riesgos que conlleva el uso deseado o el uso previsto;
- adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa de la gestión o almacenamiento inapropiados mientras estén bajo la custodia de los consumidores, y
- cuando luego de haber sido puesto en el mercado, un producto presenta un peligro no previsto, un defecto grave o contiene información engañosa o falsa, retirar del mercado todos los productos que aún no están en distribución, y revocar los productos usando las medidas apropiadas y los medios para llegar a las personas que compraron dicho producto.

6.7.5 Tema 3 relacionado con los consumidores: Consumo sostenible

6.7.5.1 Descripción del Tema

El consumo sostenible se refiere al consumo de productos y recursos a tasas consistentes con el desarrollo sostenible. El concepto fue promovido por el Principio 8 de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo [114], que establece que para alcanzar el desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida para todas las personas, los Estados deberían reducir y eliminar las modalidades de producción y consumo insostenibles. El consumo sostenible también comprende la preocupación por la conducta ética respecto del bienestar de los animales.

El papel de una organización en el consumo sostenible se basa en los productos y servicios que ofrece, los procesos productivos que usa y la naturaleza de la información que proporciona a los consumidores.

Las tasas actuales de consumo claramente no son sostenibles, lo que contribuye al daño del medioambiente y al agotamiento de los recursos.

Los consumidores tienen un papel fundamental en la promoción del desarrollo sostenible a través de sus decisiones de compra.

6.7.5.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Para contribuir con el consumo sostenible y en caso que sea apropiado, las organizaciones deberían:

- ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental y deberían reducir el impacto negativo para el medioambiente y la sociedad;
- ofrecer productos y servicios que operen de la manera más eficiente posible, considerando el ciclo de vida completo;
- criar y mantener animales de una manera que respete su integridad física y evite la crueldad;
- eliminar, cuando sea posible, o minimizar todos los impactos negativos para la salud y el medioambiente de productos y servicios, por ejemplo el ruido y los residuos;
- diseñar productos y empaques de modo que estos puedan ser fácilmente reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y eliminación;
- proveer de información trazable a consumidores y clientes acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida información sobre eficiencia de los recursos cuando sea pertinente, tomando en consideración la cadena de valor [7][8][9][10];
- entregar información a los consumidores sobre la responsabilidad social de las organizaciones que proveen productos y servicios;
- entregar información a los consumidores sobre la sostenibilidad de los productos y servicios, incluido el rendimiento, país de origen, eficiencia energética (si aplica), contenido o ingredientes (incluido el uso de organismos genéticamente modificados, si corresponde), los impactos para la salud, aspectos relacionados con el bienestar de los animales, uso, mantención, almacenamiento y eliminación seguros de los productos y sus envases;
- utilizar programas de etiquetado ecológico y/u otros indicadores para comunicar las cualidades de los productos y servicios en lo que respecta al medioambiente y la sociedad [8][9][10]; y

- dar a los consumidores acceso a productos y servicios, usando los principios del diseño universal, por ejemplo:
    - diseñando productos que pueden ser usado de modo flexible por personas con diferentes herramientas, acceso o capacidades y proporcionando información sobre su accesibilidad; y
    - proporcionando información sobre productos y servicios que sea accesible para las personas con discapacidades.

6.7.6 Tema 4 relacionado con los consumidores: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos

6.7.6.1 Descripción del Tema

Los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y conflictos son mecanismos que una organización usa para abordar las necesidades de los consumidores después que los productos y servicios son comprados o entregados. Dichos mecanismos incluyen certificados de garantía y garantías, apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.

Los productos o servicios que no ofrecen un rendimiento satisfactorio, ya sea por desperfectos o fallas o como resultado de un mal uso, pueden acarrear una violación a los derechos de los consumidores, así como pérdida de dinero, tiempo y recursos.

Los proveedores de productos o servicios pueden aumentar la satisfacción del consumidor y disminuir el nivel de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran calidad. Deberían proporcionar asesoría clara a los consumidores respecto del uso apropiado y los recursos o soluciones para el mal rendimiento de un producto o servicio. También pueden monitorear la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo y procedimientos de la resolución de disputas haciendo encuestas a sus usuarios[84][87].

6.7.6.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- incurrir en medidas preventivas para prevenir quejas [4, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período de tiempo específico u obtener otras soluciones apropiadas;

- analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a estas quejas;
- si procede, ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean apropiados para la duración esperada de la vida útil del producto;
- comunicar de manera clara a los consumidores cómo ellos pueden acceder a servicios y apoyo de postventa, así como a los mecanismos de resolución de disputas e indemnización [5][6];
- ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoría;
- ofrecer manutención y reparación a un precio razonable y entregar información oportuna acerca del tiempo esperado para la disponibilidad de los repuestos de los productos; y
- usar procedimientos alternativos de resolución de disputas, conflictos o indemnización basados en normas nacionales e internacionales, que no tengan coste o un coste mínimo para los consumidores [5][6], y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.

Recuadro 11 — Resolución de disputas

Como parte de la familia ISO 9000 de normas de gestión de la calidad, existe un conjunto de tres normas guía relacionadas con: códigos de satisfacción del cliente diseñados para disminuir la posibilidad de que surjan quejas, para el tratamiento de quejas y la resolución externa de disputas en situaciones donde no es posible resolver las quejas dentro de la organización. Al unirlas, estas tres normas proporcionan un enfoque sistemático sobre la prevención y el manejo de las quejas del cliente y la resolución de disputas. Las organizaciones también pueden utilizar una o dos de estas normas, dependiendo de sus necesidades y circunstancias. La guía sobre estas normas ayuda a las organizaciones a cumplir sus obligaciones de proporcionar indemnización a los consumidores y darles la oportunidad de ser escuchados. Las normas operan de la siguiente manera:

- ISO 10001, Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para los códigos de conducta para las organizaciones [4]. Cuando las organizaciones proporcionan a los clientes compromisos por adelantado relacionados con sus productos y servicios (códigos), disminuyen la

probabilidad de que surjan quejas. Si surgen quejas, el contenido de los códigos ayuda a las partes a comprender las expectativas de un comportamiento adecuado. La norma ayuda a las organizaciones a desarrollar e implementar códigos de conducta eficaces, justos y precisos.

- ISO 10002, Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones [5]. Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre cómo las organizaciones pueden abordar de manera justa y eficaz las quejas sobre sus productos o servicios. Un enfoque sistemático para el tratamiento de las quejas puede desempeñar un papel importante en el incremento de la satisfacción del cliente.
- ISO 10003, Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de disputas externa a las organizaciones [6]. Esta Norma Internacional aborda aquellas situaciones en que las organizaciones no puedan resolver las quejas a través de sus mecanismos internos para el tratamiento de las quejas. Esto lo hace proporcionando una guía relacionada con el desarrollo y la implementación de eficaces procesos de resolución de disputas externos, como los servicios de mediación, arbitraje o defensoría.

6.7.7.1 Descripción del Tema

La protección y privacidad de la información del consumidor se refiere a salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información que se reúne y la forma en que esta información se obtiene, utiliza y asegura.

El incremento del uso de la comunicación electrónica, incluidas las transacciones financieras, así como el crecimiento a gran escala de las bases de datos, hace surgir inquietudes respecto de cómo se puede proteger la privacidad de los consumidores, particularmente la información de identificación personal [13][83][84][85].

Las organizaciones pueden ayudar a mantener su credibilidad y la confianza de los consumidores mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de la información de los consumidores.

6.7.7.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos personales infrinjan la privacidad, una organización debería:

- limitar la recopilación de datos personales a información que sea esencial para la provisión de los productos o servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor;
- obtener los datos por medios legales y justos;
- especificar el propósito para el cual se están recolectando datos personales, ya sea antes o al momento de la consulta;
- no revelar, poner a disposición o usar los datos personales para propósitos distintos de aquellos especificados, incluida la mercadotecnia, excepto bajo el consentimiento informado y voluntario del consumidor o bajo la autoridad que otorga la ley;
- dar a los consumidores el derecho a confirmar si la organización tiene información sobre ellos y cuestionar estos datos, según lo estipula la ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada;
- proteger la información personal resguardando razonablemente la seguridad;
- estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con la información personal y ofrecer maneras expeditas para establecer la existencia, la naturaleza y el uso principal de la información personal; y
- revelar la identidad y la ubicación habitual de la persona encargada de proteger los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de cumplir las medidas antes mencionadas.

6.7.8 Tema 6 relacionado con los consumidores: Acceso a servicios esenciales

6.7.8.1 Descripción del Tema

A pesar de que es responsabilidad del estado garantizar que el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas sea respetado, hay muchos lugares o condiciones en que el estado no garantiza o no puede garantizar la protección de este derecho. Incluso cuando sí se protege la satisfacción de algunas necesidades básicas, es posible que el derecho a servicios

esenciales no esté protegido por completo, como la electricidad, gas, agua y teléfono. Una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho[111].

6.7.8.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización que suministra servicios esenciales debería:

- no desconectar los servicios esenciales por no pago sin darle al consumidor la oportunidad de buscar plazos razonables para realizar el pago;
- al establecer las prioridades y cargos, ofrecer una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas;
- operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con la fijación de precios y cargos;
- no recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penaliza a todos los consumidores, independientemente del pago, en casos de cuentas impagas que deberían ser pagadas en forma colectiva por un grupo de consumidores;
- gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores; y
- mantener y actualizar continuamente sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.

6.7.9 Tema 7 relacionado con los consumidores: Educación y toma de conciencia

6.7.9.1 Descripción del Tema

Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores estar bien informados, conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un papel activo y ser capaces de tomar decisiones de informadas en cuanto a la compra de productos o servicios y consumir de manera responsable. Los consumidores desfavorecidos de las áreas rurales y urbanas, incluidos los consumidores de escasos recursos y aquellos entre los que hay un nivel bajo o ningún nivel de alfabetización, tienen necesidades especiales de educación y de mayor conocimiento.

El objetivo de la educación para el consumidor no busca únicamente transferir conocimientos, sino también llevar estos conocimientos a la práctica, incluido el desarrollo de habilidades para evaluar productos y

servicios y para hacer comparaciones. También está pensado para que las personas tomen conciencia respecto de las opciones de consumo y el impacto que tienen sobre otras personas y sobre el desarrollo sostenible [111]. La educación no exime a una organización de su responsabilidad si un consumidor resulta dañado al momento de utilizar productos y servicios.

6.7.9.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Al educar a los consumidores y si correspondiese, una organización debería abordar:

- salud y seguridad, incluidos los productos peligrosos;
- información acerca de regulaciones apropiadas, maneras de obtener indemnización y agencias y organizaciones dedicadas a la protección del consumidor;
- el etiquetado de productos y servicios y la información proporcionada en manuales e instrucciones;
- información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales;
- productos financieros y de inversión;
- protección del medioambiente;
- uso eficiente de materiales, energía y agua;
- consumo sostenible; y
- eliminación de paquetes y productos.

6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad

6.8.1 Visión general de la participación activa y desarrollo de la comunidad

Actualmente es ampliamente aceptado que las organizaciones deberían tener una relación con las comunidades en las que operan. Esta relación puede basarse en la participación activa de la comunidad para que contribuya con su desarrollo. La participación activa y el desarrollo de la comunidad son partes integrales del más amplio desarrollo sostenible. La participación activa de la comunidad, ya sea de manera individual a través de asociaciones que buscan aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que participan de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones reflejan y fortalecen los valores democráticos y cívicos.

Para los propósitos establecidos en este capítulo, «comunidad» se refiere generalmente a asentamientos residenciales o sociales ubicados en una proximidad física a la base o bases de la organización. Sin embargo, en algunas circunstancias el término puede definirse y comprenderse de una manera más amplia, por ejemplo, una comunidad virtual relacionada con un grupo ético en particular o un tema de desarrollo. Las relaciones con la comunidad variarán según la naturaleza, el tamaño y la misión de una organización.

6.8.2 Principios y consideraciones

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar e involucrar a las partes interesadas en relación con los impactos de las operaciones de una organización; también abarca el apoyo y la identificación con la comunidad. Por sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses significativos comunes con todos los miembros de ésta. La participación activa efectiva de la comunidad puede aumentar tanto la calidad de vida de la comunidad como la capacidad de la organización de alcanzar sus propios objetivos (en ocasiones llamada «licencia social para operar»). La participación activa de la comunidad es, además, el medio clave para ayudar a que una organización identifique las formas en que puede contribuir efectivamente al desarrollo de la comunidad.

La contribución de una organización al desarrollo ayuda a promover niveles más altos de bienestar dentro de la comunidad. El desarrollo se refiere al mejoramiento de la calidad de vida de una población. Comprende el aumento y diversificación de las actividades económicas que satisfarán de mejor manera las necesidades de la sociedad. Para erradicar la pobreza y las desigualdades, comprender los derechos económicos y sociales y ayudar a la sociedad como un todo, también es necesario que la distribución de los beneficios del crecimiento económico sea equilibrada. Las dimensiones sociales del proceso de desarrollo se relacionan con las condiciones que conforman el derecho a un buen estándar de vida, como el derecho a la salud y el derecho a la educación; también incluyen los derechos civiles y políticos manifestados en instituciones democráticas y el estado de derecho [102][103].

La Declaración de Copenhague [113] reconoce la «urgente necesidad de abordar profundos cambios sociales, especialmente la pobreza, el

desempleo y la marginación social». La Declaración de Copenhague y el Programa de Acción comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir el objetivo de un empleo productivo y elegido libremente, y promover la integración social por sobre los objetivos de desarrollo. La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas [109] volvió a enfatizar que, si bien el desarrollo debería ser guiado y conducido principalmente por políticas públicas, el proceso de desarrollo depende de las contribuciones de todas las organizaciones, públicas y privadas, grandes y pequeñas. La Declaración del Milenio expone los objetivos por medio de los cuales se pueden cumplir los principales desafíos de desarrollo del mundo (ver Recuadro 12 para obtener más información). La participación activa de la comunidad ayuda a contribuir, a nivel local, con el logro de estos objetivos.

Recuadro 12 — Objetivos de Desarrollo del Milenio

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) [109] son ocho objetivos que deberían ser alcanzados para el año 2015, que responden a los desafíos de desarrollo más importantes a nivel mundial. Los ODM están basados en las acciones y objetivos contenidos en la Declaración del Milenio adoptada por 189 naciones y firmada por 147 jefes de estado y gobiernos durante la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas en septiembre de 2000. Los ODM se desglosan en 21 objetivos cuantificables que se miden con 59 indicadores.

Los ocho ODM son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Lograr la enseñanza primaria universal
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el VIH/SIDA el paludismo y otras enfermedades
7. Garantizar la sostenibilidad del medioambiente
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Las áreas clave del desarrollo de la comunidad a las que puede contribuir una organización incluyen la creación de empleos mediante la ampliación y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riquezas e ingresos mediante iniciativas para el desarrollo económico local, la ampliación de programas de educación y desarrollo de habilidades, la preservación cultural y proporcionar a la comunidad servicios de salud.

Las áreas más importantes dependerán de la comunidad en particular y del conocimiento, recursos y capacidades únicas que cada organización ofrece a la comunidad. Es por esta razón que la participación activa de la comunidad es tan importante. Una organización puede ya estar participando activamente en la comunidad y centrada en un aspecto en particular del desarrollo de la comunidad como parte de su mandato fundamental. Por ejemplo, una ONG que promueve el alfabetismo de las mujeres pueden asociarse con varias instituciones de la comunidad. En dichos casos, la organización, en diálogo con la comunidad, puede decidir que la mejor forma de contribuir al desarrollo de la comunidad es seguir centrándose en su mandato fundamental. Otra organización puede, a través del diálogo con la comunidad, descubrir que tiene experiencia, como el conocimiento de procesos de seguridad y salud que pueden beneficiar considerablemente a otras organizaciones dentro de la comunidad, y que ésa puede ser su principal contribución. Es importante participar activamente en la comunidad, aprender acerca de asuntos del desarrollo de la comunidad y contribuir donde sea posible.

Con frecuencia las organizaciones son invitadas por las autoridades o por otras organizaciones a participar en esfuerzos para superar problemas y desafíos que enfrenta la comunidad. Las organizaciones incluso pueden liderar programas específicos en apoyo de las comunidades, contribuyendo así con recursos y conocimientos. La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad tiene mejores resultados cuando se implementa consultando a las comunidades locales para garantizar que se tomen en cuenta sus prioridades. También se debería realizar la contribución de manera tal que se muestre respeto por el derecho de los miembros de la comunidad a tomar decisiones relacionadas con la vida de su comunidad. Mientras mayor sea el alcance de las actividades que se realizan en asociación con las comunidades, mayor es la probabilidad de que sirvan al objetivo de desarrollo y permanezcan siendo sostenibles.

El alineamiento de la participación activa de la organización en la comunidad con las prioridades políticas locales y/o nacionales maximiza

los resultados de desarrollo. Este enfoque también es importante para alcanzar los beneficios mutuos de una visión compartida y un entendimiento en común de las prioridades y asociaciones de desarrollo y para promover los resultados sostenibles de las intervenciones.

El desarrollo de la comunidad es mucho más que filantropía, y no debería utilizarse como un sustituto para participar en otras maneras responsables desde el punto de vista social. No es un obsequio aislado a la comunidad, es más bien una relación continua entre la organización y la comunidad en la cual opera.

Las operaciones fundamentales de una organización que proporcionan beneficios no intencionados a la comunidad local pueden ser consideradas como una contribución al desarrollo de la comunidad. Integrando el concepto de participación activa de la comunidad a las actividades cotidianas de la organización, ésta puede maximizar los beneficios de esas actividades y el desarrollo sostenible dentro de la comunidad. Una organización puede utilizar su base de habilidades intrínseca para participar en la sociedad a costes adicionales relativamente pequeños (ver Recuadro 13).

Recuadro 13 — Contribución al desarrollo de la comunidad a través de las actividades centrales de una organización.

Algunos ejemplos de la forma en que las actividades fundamentales de una organización pueden contribuir al desarrollo de la comunidad son:

— la maximización de oportunidades para que la organización contribuya, que de otro modo no sería posible (por ejemplo, la capacitación en técnicas modernas de cultivo);

— la participación de la comunidad en la etapa de planificación antes de construir un camino de acceso para que la organización identifique cómo se podría modificar el plan para satisfacer también las necesidades de la comunidad (por ejemplo, proporcionando acceso a los agricultores locales);

— la utilización de los sindicatos o sus redes de membresía para difundir información acerca de prácticas de buena salud en la comunidad en general; y

— una industria con una gran utilización de agua que construye una planta depuradora de agua para sus propias necesidades también podría proporcionar agua potable a la comunidad local.

6.8.3 Tema 1 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Participación activa de la comunidad

6.8.3.1 Descripción del Tema

La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Es un enfoque que apunta a la resolución de problemas, a fomentar asociaciones con organizaciones locales y partes interesadas y la aspiración de ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad. Las organizaciones contribuyen a sus comunidades a través de su participación, y el apoyo, en instituciones civiles y mediante la participación activa en redes de grupos e individuos que constituyen la sociedad civil.

La participación activa de la comunidad también es un primer paso importante y tiene un valor continuo para que las organizaciones se familiaricen con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los esfuerzos de desarrollo de la organización sean compatibles con los de la comunidad. Las estructuras que ayudan a las organizaciones a participar activamente pueden incluir, por ejemplo, los foros pertinentes establecidos por autoridades locales y asociaciones de residentes de manera transparente.

A menudo, las organizaciones pueden agruparse en asociaciones con otros para defender y promover sus propios intereses. No obstante, estas asociaciones deberían representar los intereses de sus miembros sobre la base del respeto de los derechos que otros grupos y personas tienen para hacer lo mismo, y siempre deberían operarán de modo de fomentar el respeto a la ley y los procesos democráticos.

A través de sus actividades de participación en la comunidad, una organización puede asociarse con una amplia variedad de personas o grupos. Algunas comunidades tradicionales o indígenas, asociaciones de vecinos o redes de Internet se expresan sin constituir una «organización» formal. Una organización debería respetar los derechos culturales, sociales y políticos de dichos grupos, pero evitar ser cómplice de actos ilegales, como puede suceder si dichos grupos intentan evadir pagos útiles para la sociedad (como impuestos o remuneraciones adecuadas) u ocultar actividades ilegales. Una organización debería estar consciente de que existen muchos tipos de grupos con distintos niveles de formalidad y debería garantizar que su participación activa en la comunidad sirva para promover el respeto a la ley y la democracia.

6.8.3.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- contribuir a procesos democráticos a través de una participación adecuada y transparente en el proceso político, que respete los derechos y opiniones de otros en cuanto a expresar y defender sus intereses, incluidos la formulación de políticas y el establecimiento, la implementación, el monitoreo y la evaluación de programas de desarrollo;
    - mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas;
    - consultar de manera sistemática a los grupos representativos de la comunidad al momento de determinar las prioridades para las actividades de desarrollo de la comunidad e inversión social, y reconocer los derechos de los miembros de la comunidad a decidir respecto de la vida de su comunidad y, al hacerlo, maximizar sus propias capacidades, recursos y oportunidades;
- llevar a cabo todas las actividades de manera que no viole el espíritu o el contenido de la ley;
- participar en asociaciones locales, según sea apropiado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades; y
- consultar a los grupos marginados, no representados y mal representados en una comunidad e involucrarlos para que puedan ampliar sus opciones y asegurar sus derechos.

6.8.4 Tema 2 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Educación y cultura

6.8.4.1 Descripción del Tema

La educación constituye una base para todo el desarrollo social y económico. La cultura es un componente importante de la identidad de la comunidad y la sociedad. La promoción de la educación y la promoción y preservación de la cultura tiene un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo [107].

6.8.4.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización puede contribuir de las siguientes maneras:

- promover y apoyar la educación en todos los niveles, y tomar parte en acciones que mejoren la calidad de la educación, con el objetivo de fomentar el conocimiento local y erradicar el analfabetismo;
- alentar el ingreso de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que enfrentan los niños para obtener una educación, como el trabajo infantil [93];
- promover actividades culturales, respetar y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, respetando al mismo tiempo los principios de los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que fortalecen la identidad de los grupos históricamente marginados son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;
- ayudar a conservar y proteger el legado cultural, especialmente en aquellos lugares donde pueda verse impactado por las operaciones de la organización [98]; y
- promover el uso de los sistemas de conocimiento de comunidades indígenas y tradicionales [38].

6.8.5 Tema 3 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Creación de empleo y desarrollo de habilidades

6.8.5.1 Descripción del Tema

El empleo es una meta asociada al desarrollo económico reconocida a nivel internacional. Al crear empleo, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, pueden hacer una importante contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico. En la creación de empleo, se deberían aplicar las materias presentadas en las secciones 6.3 y 6.4.sobre derechos humanos y prácticas laborales respectivamente. Las organizaciones también pueden abogar por las condiciones marco necesarias para crear empleo, como el estado de derecho, la estabilidad política y la libertad económica.

El desarrollo de habilidades es un componente esencial de la promoción del empleo y de la ayuda a las personas a garantizar trabajos dignos y productivos, y es primordial para el desarrollo económico y social.

6.8.5.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización puede contribuir de las siguientes maneras:

- considerar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable desde el punto de vista económico, realizar inversiones directas que promuevan la disminución de la pobreza a través de la creación de empleo;
- considerar del impacto de sus decisiones tecnológicas sobre el empleo y, cuando sea viable a largo plazo desde el punto de vista económico, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de trabajo;
- considerar el impacto de la subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma la decisión como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones;
- considerar de manera más general el impacto económico y social de ingresar a una comunidad o de abandonarla;
- considerar dar preferencia a los proveedores locales de productos y servicios y contribuir al desarrollo de los proveedores locales cuando sea posible y factible;
- considerar participar en programas nacionales y locales para el desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, los programas centrados en grupos particulares en desventaja, los programas de aprendizaje a permanencia y el reconocimiento de habilidades y esquemas de certificación;
- si no existen programas para el desarrollo de habilidades en la comunidad, considerar ayudar al desarrollo de dichos programas en asociación con otros miembros de la comunidad; y
- considerar participar en la ayuda para promover las condiciones marco que sean necesarias para la creación de empleo.

6.8.6 Tema 4 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Desarrollo y acceso a la tecnología

6.8.6.1 Descripción del Tema

Para ayudar a avanzar en el desarrollo económico y social, los países necesitan, entre otras cosas, acceso a la tecnología moderna. Las organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en que operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías

especializadas, de modo de promover el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la tecnología.

Las tecnologías de información y comunicación caracterizan gran parte de la vida contemporánea y son una base valiosa de muchas actividades económicas. Una organización puede contribuir a mejorar el acceso a estas tecnologías a través de capacitación, asociaciones y otras acciones.

6.8.6.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización puede contribuir al desarrollo tecnológico de la comunidad de las siguientes maneras:

- considerar contribuir al desarrollo de tecnologías sociales de bajo coste que pueden ser replicadas fácilmente y tienen un alto impacto social en la erradicación de la pobreza y el hambre;
- considerar, cuando sea factible desde el punto de vista económico, desarrollar conocimiento y tecnologías a nivel local, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a estos conocimiento o tecnologías;
- considerar su participación en asociaciones con organizaciones locales (por ejemplo, universidades o laboratorios de investigación), incluido el desarrollo científico y tecnológico con socios de la comunidad local, empleando para esta tarea a personas locales [84]; y
- adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea factible desde el punto de vista económico. Donde sea posible, la organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, de modo de contribuir con el desarrollo local.

6.8.7 Tema 5 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Generación de riqueza e ingresos

6.8.7.1 Descripción del Tema

Las empresas y cooperativas diversas y competitivas son el motor principal de la generación de riqueza en cualquier comunidad. Los programas de iniciativa empresarial y las cooperativas orientados a las mujeres son particularmente importantes, ya que es ampliamente reconocido que el empoderamiento de la mujer contribuye en gran medida al bienestar de la sociedad.

La generación de riqueza e ingresos depende también de la distribución

justa de los beneficios de la actividad económica (por ejemplo, a través de impuestos, remuneraciones y ganancias). Cumplir con las obligaciones fiscales es esencial para ayudar a que los gobiernos generen ingresos para combatir los problemas críticos para el desarrollo. El ingreso generado por los impuestos ofrece los medios para que las autoridades de una comunidad gestionen y desarrollen infraestructuras y proporciona bienes sociales, como servicios educacionales y de salud, y subsidios sociales para personas necesitadas. Todas estas acciones ayudan directa o indirectamente a aumentar los ingresos.

La realización de actividades económicas dentro de un marco legal adecuado es crucial para la sociedad. Una organización que realiza actividades fuera del marco legal para evitar el cumplimiento de leyes y regulaciones o el pago de impuestos, socava el estado de derecho y compite de manera desleal con las organizaciones que cumplen las leyes y regulaciones. Una organización debería respetar los marcos legales pertinentes y evitar participar o beneficiarse de actividades económicas realizadas para evadir o dificultar el contenido y el propósito de las leyes y regulaciones.

Sin embargo, se comprende que en algunas circunstancias no se puede operar dentro del marco legal deseado como consecuencia de condiciones de desarrollo y pobreza. En estas circunstancias, una organización que participa con grupos que operan fuera del marco legal debería apuntar a disminuir la pobreza y promover el desarrollo. La organización también debería buscar la creación de oportunidades que permita que estos grupos logren un mayor cumplimiento, y finalmente completo, de la ley. Al momento de tratar con grupos o personas que operan fuera del marco legal adecuado, una organización también debería considerar la guía que se proporciona en la sección 6.8.3.

En situaciones donde hay una opinión amplia con respecto a que se debería cambiar el marco legal, una organización puede considerar buscar cambios a través del proceso político adecuado, pero debería ser consciente de que es necesario respetar la ley y los principios y expectativas de la responsabilidad social.

6.8.7.2 Expectativas y/o acciones relacionadas

Una organización debería:

- cumplir sus responsabilidades tributarias y facilitar a las autoridades la información necesaria para calcular correctamente sus impuestos [84];

- participar en actividades económicas, en la medida de lo posible, con organizaciones que operen dentro del marco legal e institucional adecuado;
- participar en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles inferiores de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales sólo si:
    - el objetivo es enfrentar la extrema pobreza; o
    - existe una expectativa razonable de que el proveedor se está moviendo coherentemente para realizar sus actividades dentro del marco legal e institucional adecuado;
- ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco legal adecuado;
- empeñarse en usar los recursos naturales de una manera sostenible que ayude a disminuir la pobreza [107];
- según las leyes y regulaciones imperantes, buscar obtener con anterioridad el consentimiento informado de la comunidad local en lo que respecta al uso de los recursos naturales locales y respetar el uso tradicional de los recursos naturales de parte de los pueblos locales, particularmente de las comunidades indígenas y comunidades tradicionales [38];
- considerar contribuir con programas que provean acceso a alimentación y otros productos esenciales a grupos vulnerables de personas de escasos recursos, considerando la importancia de contribuir para aumentar sus capacidades, recursos y oportunidades. Se debería poner especial atención en la nutrición infantil;
- considerar contribuir con programas que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres, para que puedan establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles; y
- considerar apoyar a empresarios que traigan a la comunidad los productos y servicios necesarios, lo que además puede generar empleo local.

6.8.8 Tema 6 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Salud

6.8.8.1 Descripción del Tema

La salud constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por lo tanto, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, a la promoción de la salud mediante la prevención o, de ser necesario, la mitigación de cualquier daño a la comunidad (ver también 6.5 y 6.7.4). También deberían contribuir, donde sea posible, a mejorar el acceso a los servicios de salud. Incluso en comunidades en que es función del Estado proveer un sistema público de salud, todas las organizaciones pueden considerar hacer una contribución a la salud en esas comunidades. Un nivel alto de salud en la comunidad reduce la carga sobre el sector público y contribuye a tener un buen contexto económico y social para todas las organizaciones.

6.8.8.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización puede contribuir de las siguientes maneras:

- considerar la promoción de la buena salud, por ejemplo, contribuyendo con el acceso a medicamentos y vacunas, fomentando un estilo de vida saludable, incluido el ejercicio y una buena nutrición, y desalentando el consumo de sustancias perjudiciales para la salud;
- ayudar a tomar conciencia acerca de las principales enfermedades y su prevención, por ejemplo, según las circunstancias y prioridades locales, el VIH/SIDA, el cáncer, los infartos cardíacos, la malaria y la tuberculosis;
- respaldar el acceso a servicios esenciales de atención en salud y a agua potable y servicios sanitarios apropiados como medio para prevenir enfermedades; y
- procurar minimizar o eliminar los impactos negativos para la salud de todo proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.

6.8.9 Tema 7 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad: Inversión social

6.8.9.1 Descripción del Tema

La inversión social ocurre cuando las organizaciones invierten sus recursos en infraestructura y otros programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad, como servicios sanitarios, agua potable segura, salud, vivienda y seguridad alimentaria. La inversión social

constituye un medio a través del cual las organizaciones puedan contribuir al desarrollo de las comunidades donde operan. En general, las inversiones sociales son actividades que no están asociadas o diseñadas directamente para mejorar las actividades operacionales fundamentales de una organización. Sin embargo, las inversiones sociales generalmente están diseñadas para sostener y mejorar las relaciones de una organización con sus comunidades.

Al identificar oportunidades para la inversión social, una organización debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las comunidades en que la organización opera. El intercambio de información, la asesoría y la negociación son herramientas útiles en un enfoque participativo al momento de identificar e implementar la inversión social (ver 6.8.2).

6.8.9.2 Acciones y/o expectativas relacionadas

Una organización debería:

- cuando sea factible, considerar la realización de inversiones sociales en la comunidad o comunidades donde opera. Los tipos de inversión social incluyen proyectos relacionados con educación, capacitación, cultura, protección de la salud, generación de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejor acceso a la información o cualquier otra actividad que pueda promover el desarrollo económico y social;
- buscar áreas donde puedan utilizarse las competencias fundamentales de la organización para el fortalecimiento de la capacidad dentro de la comunidad, mejorando así su propia experiencia y contribuyendo de manera más eficaz;
- reconocer que las inversiones sociales no impiden otras acciones sociales y la filantropía (por ejemplo, subsidios, trabajos voluntarios y donaciones). Sin embargo, estas acciones deberían estar en línea con los objetivos generales de la organización en lo que respecta al fortalecimiento de la capacidad. Deberían centrarse en entregar recursos a la comunidad a través de programas o proyectos de desarrollo a largo plazo;
- promover proyectos de inversión social viables a largo plazo y que contribuyen al desarrollo sostenible, haciendo que la comunidad participe en el diseño y en la implementación. El implicación de la comunidad ayudará a la supervivencia y prosperidad de los proyectos cuando la organización ya no está involucrada;

- considerar el fomento del desarrollo comunitario al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades para los ciudadanos, por ejemplo, aumentar las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación a nivel local para apoyar el desarrollo local;
- considerar la manera de contribuir a la comunidad, tomando en cuenta las prioridades establecidas por los responsables de políticas locales y nacionales. Esto puede mejorar los efectos de las inversiones sociales y su sostenibilidad;
- evitar emprender acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su presencia o apoyo en curso; y
- evaluar las iniciativas comunitarias existentes, entregar información acerca de su éxito y sostenibilidad e identificar si se pueden hacer mejoras.

7 Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

7.1 Generalidades

Los capítulos previos de esta Norma Internacional han identificado los principios, materias fundamentales y los temas de la responsabilidad social. Este capítulo ofrece orientaciones sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. En la mayoría de los casos, las organizaciones pueden basarse en los sistemas, políticas, estructuras y redes que tienen establecidos para poner en práctica la responsabilidad social, aunque algunas actividades probablemente tendrán que ser dirigidas de forma diferente o considerando una rango más amplio de temas.

Puede que algunas organizaciones ya tengan técnicas bien desarrolladas para introducir nuevos enfoques en sus actividades, así como sistemas efectivos de comunicación y revisión interna. Otras pueden tener sistemas no tan bien desarrollados para la gobernanza de la organización u otros aspectos de la responsabilidad social. La siguiente orientación pretende ayudar a todas las organizaciones, cualquiera sea su punto de inicio, a integrar la responsabilidad social a su sistema de funcionamiento habitual.

7.2 Relación de las características de la organización con la responsabilidad social

A fin de proporcionar una base informada para integrar la responsabilidad

social en toda la organización, resulta útil que la organización analice de qué manera se relacionan sus características clave con la responsabilidad social. Este análisis también ayudará a la organización a identificar sus materias fundamentales, temas de responsabilidad social y partes interesadas pertinentes.

El análisis debería incluir, si corresponde, factores como:

- lugares donde funciona la organización, que incluye:
    - Naturaleza del marco legal en estos lugares (¿Existe un marco legal fuerte que regula muchas de las actividades relacionadas con la responsabilidad social?);
    - Características sociales, ambientales y económicas de las áreas en las que la organización opera;
- el tipo, propósito y naturaleza de las operaciones de la organización y su tamaño;
- características de la mano de obra o de los empleados de la organización;
- organizaciones del sector en las que participa la organización, que incluye:
    - las actividades relacionadas con la responsabilidad social que estas organizaciones llevan a cabo; y
    - los códigos u otros requisitos relacionados con la responsabilidad social impuestos por estas organizaciones;
- Preocupaciones de partes interesadas internas y externas pertinentes a la responsabilidad social;
- estructuras y naturaleza de la toma de decisiones en la organización; y
- las cadenas de suministro de la organización y su esfera de influencia.

Es importante que la organización comprenda sus características y el contexto en que opera. También es importante que la organización esté atenta a las actitudes, nivel de compromiso y comprensión de la responsabilidad social que tienen actualmente sus líderes. La comprensión de la organización de los principios, temas y beneficios de la responsabilidad social ayudarán mucho a la integración de la responsabilidad social en toda la organización y su esfera de influencia.

7.3 Entendiendo la responsabilidad social de la organización

7.3.1 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales para la organización

7.3.1.1 Determinar la pertinencia

Todos las materias fundamentales, pero no todos los temas, son pertinentes para cada organización. El grado de pertinencia e importancia de la materia fundamental variará, dependiendo de la naturaleza, tamaño y ubicación de la organización.

En una revisión inicial de la relevancia de las materias fundamentales y de los temas, podría ser beneficioso emplear un punto de vista muy amplio en cuanto a lo que puede tener posible relevancia. Será relativamente fácil ir posteriormente reduciendo la lista de temas pertinentes para mantener los de mayor importancia. Para comenzar el proceso de identificación, cuando sea adecuado, una organización debería:

- enumerar de forma exhaustiva sus actividades;
- identificar las actividades de la organización propiamente tal y de las organizaciones que están en su esfera de influencia. Las actividades de los proveedores y contratistas pueden tener un impacto en la responsabilidad social de la organización;
- determinar las materias fundamentales y los temas que puedan surgir cuando la organización y otros participantes de la cadena de valor lleven a cabo estas actividades;
- analizar la variedad de formas en que las decisiones y actividades de la organización pueden causar un impacto en el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- identificar las expectativas sociales de comportamiento responsable en relación con estos impactos; e
- incluir las materias fundamentales y los temas que se relacionan con las actividades cotidianas y también los que surgen ocasionalmente en circunstancias muy específicas. Como ejemplo, las organizaciones a menudo no construyen ni arriendan edificios nuevos para sus oficinas o instalaciones, pero si lo hacen, los problemas de la eficiencia energética y del agua (ver 6.5) y el acceso para personas discapacitadas (ver 6.3 y 6.4) probablemente serán aspectos importantes de la responsabilidad social que se deberán considerar.

Aunque la organización en sí misma puede entender las expectativas sociales de su responsabilidad social (ver 5.2.3), debería considerar la participación de las partes interesadas en este proceso para ampliar la perspectiva sobre las materias fundamentales y los temas. Sin embargo, es importante reconocer que los temas pueden ser significativos, incluso si las partes interesadas no logran identificarlos.

Es probable que una organización descubra que hay más materias fundamentales y temas pertinentes que los que consideró inicialmente. Una organización que opera sólo en un lugar, en un área con leyes estrictas respecto a temas como los derechos humanos, la protección de los consumidores y el medioambiente, puede suponer erradamente que todos los aspectos pertinentes a esos temas están incluidos en la ley y que probablemente tales materias fundamentales no son importantes. Sin embargo, una revisión cuidadosa de las materias fundamentales y los temas del Capítulo 6 probablemente revele aspectos pertinentes que no están regulados por ley o cuyas regulaciones no se aplican adecuadamente.

Incluso para materias y temas cubiertos por la legislación aplicable, atender al espíritu de la ley puede en algunos casos involucrar una actuación que vaya más allá del simple cumplimiento. Por ejemplo, aunque algunas regulaciones limiten las emisiones de contaminantes en el aire o agua a cantidades o niveles específicos, una organización socialmente responsable se esforzará por utilizar mejores prácticas para reducir sus emisiones de contaminantes o cambiar los procesos que utiliza para eliminarlas completamente.

7.3.1.2 Determinar la importancia

Una vez que la organización ha identificado un amplio rango de temas pertinentes respecto a sus actuaciones, puede analizar cuidadosamente esos temas identificados y desarrollar una serie de criterios para decidir qué materias fundamentales y qué temas tienen mayor importancia para la organización. Algunos criterios deberían incluir:

- el grado de impacto del tema en el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- los efectos potenciales de actuar o de no actuar sobre el tema;
- el nivel de preocupación de las partes interesadas sobre el tema;
- el posible efecto de la medida asociada al tema, en comparación con los recursos y el esfuerzo necesarios para implementarla;
- la facilidad para controlar las amenazas o aprovechar las

oportunidades de contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;

- el desempeño actual de la organización comparado con las regulaciones, normas internacionales, normas internacionales de comportamiento y las mejores prácticas más modernas existentes; y
- el desempeño de las organizaciones pares.

7.3.2 La esfera de influencia de una organización

7.3.2.1 Evaluación de la esfera de influencia de una organización

Además de ser responsable de sus propias actividades, existen situaciones en las que una organización tiene la capacidad de influir sobre las decisiones o el comportamiento de aquellos con quienes se relaciona (ver 5.2.3). La capacidad de influir sobre otra organización fluctúa entre no tener influencia, tener una influencia limitada y tener una gran influencia. La influencia dependerá de una serie de factores, que incluyen la proximidad física, el alcance y la antigüedad de la relación. Al promover la responsabilidad social, habrá situaciones en las que la capacidad de una organización de influir positivamente sobre otros irá acompañada de la responsabilidad de ejercer esta influencia.

Una organización obtiene influencia de fuentes como:

- La propiedad y la gobernanza. Esto incluye la naturaleza y grado de propiedad o representación en el organismo rector de la organización asociada.
- Las relaciones económicas. Esto incluye la influencia basada en el nivel de dependencia económica que mantiene: mientras mayor es el interés o dependencia, mayor es la influencia.
- La autoridad legal. Esto se basa, por ejemplo, en las disposiciones de los contratos legalmente vinculantes o en la existencia de un mandato legal que otorgue a la organización la capacidad de exigir ciertos comportamientos en los otros.
- La autoridad política. La organización se ve afectada por la naturaleza de la relación política e institucional.
- La opinión pública. Esto incluye la capacidad de la organización para influir sobre la opinión pública y su impacto en quienes trata de influir.

7.3.2.2 Ejercer influencia

Una organización puede ejercer influencia sobre otros para optimizar los impactos positivos en el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, o para minimizar los impactos negativos. Cuando sea adecuado y recomendable, la organización debería buscar la participación del gobierno o de instituciones gubernamentales al ejercer dicha influencia.

Un alto nivel de influencia generalmente corresponde a un alto nivel de responsabilidad para ejercer dicha influencia. No obstante, la responsabilidad de una organización de ejercer influencia sobre otra también está relacionada con los posibles impactos de las actividades de esta última. Mientras mayor sea el potencial de impactos negativos, más alto será el nivel de responsabilidad de ejercer influencia para minimizarlos. Al evaluar dichos impactos, debería ejercerse la debida diligencia.

Algunos métodos para ejercer influencia son:

- establecer disposiciones contractuales y/o incentivos;
- compartir conocimientos e información;
- realizar proyectos en conjunto para mejorar la responsabilidad social;
- llevar a cabo gestiones de hacer lobby responsables y utilizar las relaciones con los medios de comunicación;
- promover las prácticas justas; y
- formar alianzas con asociaciones, organizaciones y otros actores del sector.

Al ejercer influencia, una organización debería guiarse siempre por el comportamiento ético y otros principios y prácticas de responsabilidad social. Asimismo, primero debería considerar generar un diálogo orientado a mejorar la toma de conciencia y el comportamiento respecto de la responsabilidad social. Si este diálogo no surte efecto, se deberían considerar medidas alternativas, como cambiar la naturaleza de la relación.

En los casos en que una organización tiene un nivel muy alto de influencia sobre otros, su responsabilidad de actuar será similar a la responsabilidad que existe en circunstancias donde sí tiene un control real.

7.3.3 Establecer las prioridades para abordar las materias fundamentales y los temas

Una organización debería determinar las prioridades para sus acciones según sus planes para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus prácticas cotidianas. Las prioridades suelen cambiar con el tiempo. Una organización debería involucrar a las partes interesadas para identificar sus prioridades.

Se debería otorgar una prioridad alta a los temas y acciones que tienen implicancias significativas para desarrollo sostenible o la salud y el bienestar de la sociedad. Una organización también puede asignar una prioridad alta a las acciones que podrían tener un mayor efecto en su responsabilidad social.

- Se debería dar una prioridad alta en base a la importancia para el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, a los temas y acciones relacionados con:
    - el cumplimiento de las leyes y las normas internacionales de comportamiento;
    - las posibles violaciones a los derechos humanos;
    - las prácticas que puedan poner en peligro la vida o la salud;
    - las prácticas que puedan afectar gravemente al medioambiente; y
    - los problemas que ocurren cuando el desempeño de la organización está muy por debajo de las mejores prácticas;
- Se debería asignar una prioridad alta, cuando el efecto que pudieran tener las acciones o temas en la responsabilidad social de la organización, sería producto de acciones que:
    - tardarán mucho tiempo en ser completamente efectivas;
    - suponen una preocupación inmediata para las partes interesadas;
    - pueden mejorar considerablemente la capacidad de la organización de cumplir con objetivos significativos;
    - tienen implicaciones significativas de coste si no se abordan rápidamente; y
    - se pueden implementar en forma rápida y simple, por lo tanto son útiles para tomar conciencia sobre la responsabilidad social y motivar a la acción dentro de la organización.

El orden de las prioridades será distinto entre las organizaciones.

Adicionalmente a establecer prioridades para acciones inmediatas, una organización puede establecer prioridades a la hora de considerar las materias fundamentales y los temas que son pertinentes a las actividades que una organización espera desarrollar en el futuro, como la construcción de un edificio, la incorporación de nuevo personal, la contratación de contratistas o la realización de actividades de recaudación de fondos. Las consideraciones prioritarias entonces, formarán parte de la planificación de estas actividades futuras.

Las prioridades se deberían revisar y actualizar en intervalos periódicos según sea adecuado para la organización.

7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización

7.4.1 Incorporar la responsabilidad social en los sistemas y procedimientos de la organización

Un medio importante y efectivo de integrar la responsabilidad social en toda la organización es a través de su gobernanza, sistema mediante el cual se toman e implementan las decisiones para lograr sus objetivos.

Una organización debería controlar en forma cuidadosa y metódica sus impactos asociados con cada materia fundamental, y revisar los de su cadena de suministro, de manera que pueda minimizar el riesgo de daño social y ambiental. En otras palabras, debería ejercer la debida diligencia al realizar sus actividades. Cuando se toman decisiones, incluyendo aquellas respecto de nuevas actividades, una organización debería considerar los posibles impactos de estas decisiones en otros. Para ello, debería considerar las mejores maneras de minimizar los impactos negativos de sus actividades y aumentar los impactos positivos de su comportamiento en la sociedad y el medioambiente. Los recursos y la planificación requerida para este propósito deberían ser considerados cuando se tomen las decisiones.

Una organización debería comprobar que los principios de rendición de cuentas, transparencia, estado de derecho y comportamiento ético se aplican a su gobernanza y se reflejan en su estructura. Las organizaciones deberían revisar los procedimientos y procesos a intervalos adecuados para asegurarse de que se está tomando en cuenta la responsabilidad social de la organización.

Algunos procedimientos útiles son:

- aplicar prácticas de gestión establecidas para abordar la responsabilidad social de la organización;
- identificar las maneras en que los principios de responsabilidad social, las materias fundamentales y los temas se aplican a las diversas partes de la organización;
- convertir las prioridades de acción sobre las materias fundamentales y los temas en objetivos organizacionales manejables, con estrategias, procesos y plazos;
- definir metas específicas de corto plazo para llevar a la práctica los objetivos en cada nivel de la organización;
- definir y asignar suficientes recursos para cumplir estas metas;
- si resulta adecuado según el tamaño y naturaleza de la organización, establecer departamentos o grupos para revisar y corregir los procedimientos operativos, de modo que sean coherentes con los principios y materias fundamentales de la responsabilidad social;
- tomar en cuenta la responsabilidad social al realizar sus actividades, incluidas las inversiones;
- incorporar la responsabilidad social en las prácticas de adquisición; e
- incorporar temas de responsabilidad social en la gestión de recursos humanos.

Los valores y la cultura existentes de la organización pueden tener un efecto significativo en la facilidad y el ritmo con el que la responsabilidad social pueda ser completamente integrada a través de toda la organización. Para algunas organizaciones, donde los valores y la cultura ya están claramente alineados con aquellos de la responsabilidad social, el proceso de integración puede ser bastante sencillo. En otros, algunas partes de la organización pueden no reconocer los beneficios de la responsabilidad social, y pueden ser resistentes a los cambios. Un esfuerzo sistemático por un período de tiempo extendido, puede estar involucrado en la integración del enfoque de la responsabilidad social en estas áreas.

También es importante reconocer que el proceso de incorporar la responsabilidad social a toda la organización no es instantáneo ni ocurre a la misma velocidad para todas las materias fundamentales y los temas. Un plan para abordar algunos temas de responsabilidad social en el corto plazo y otros en un período más largo debería ser realista y tomar en cuenta las capacidades de la organización, los recursos disponibles y la prioridad de los temas (ver 7.3.3).

7.4.2 Estableciendo la dirección de la organización hacia la responsabilidad social

Las declaraciones y acciones del liderazgo de la organización y los propósitos, aspiraciones, valores, ética y estrategias constituyen la dirección de la organización. Para que la responsabilidad social sea una parte importante y efectiva del funcionamiento de la organización, debería reflejarse en estos aspectos.

Una organización debería fijar su dirección al integrar la responsabilidad social en sus políticas, estrategias, estructuras y operaciones. Algunas de las formas para hacer esto incluyen:

- incorporar a su propósito o declaración de misión referencias específicas, claras y concisas a los aspectos importantes de la responsabilidad social, incluyendo los principios y temas de responsabilidad social que ayuden a determinar la manera en que funciona la organización;
- incluir en las aspiraciones de la organización o en la declaración de su visión, referencias a la forma en la que esperan que la responsabilidad social influya en sus acciones;
- adoptar códigos de conducta o ética escritos que especifiquen el compromiso de la organización con la responsabilidad social, traduciendo los principios y valores en declaraciones sobre lo que se considera un comportamiento adecuado. Estos códigos deberían basarse en los principios de la responsabilidad social del Capítulo 4;
- incluir la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante integrarla a los sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones; y
- convertir las prioridades de acción sobre las materias fundamentales y los temas en objetivos organizacionales manejables. Los objetivos deberían ser específicos y mensurables o verificables. La aportación de las partes interesadas puede ser una valiosa ayuda en este proceso. Los detalles sobre cómo lograr los objetivos, incluidas las responsabilidades, plazos, presupuestos y efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de los objetivos y estrategias.

7.4.3 Tomando conciencia y fortaleciendo capacidades para la responsabilidad social

Incorporar la responsabilidad social a cada aspecto de una organización implica un compromiso y comprensión en todos los niveles de la organización. En las primeras etapas de los esfuerzos de una organización relacionados con la responsabilidad social, el enfoque de la toma de conciencia debería ser aumentar la comprensión de los aspectos de la responsabilidad social, incluidos los principios, materias fundamentales y los temas.

El compromiso y entendimiento, debería comenzar por lo más alto de la organización. Comprender los beneficios de la responsabilidad social para la organización puede desempeñar un papel muy importante en el compromiso del liderazgo. Por lo tanto, se deberían realizar esfuerzos para proporcionar al liderazgo de la organización una comprensión completa de las implicancias y beneficios de la responsabilidad social.

Algunos empleados y partes de la organización estarán más interesados y dispuestos a tomar acciones respecto a la responsabilidad social. Quizás para las organizaciones sea útil enfocar los esfuerzos iniciales en las áreas más receptivas para demostrar lo que la responsabilidad social significa en la práctica. No existe una sola fórmula para provocar un cambio aplicable a todas las organizaciones.

Crear una cultura de responsabilidad social dentro de una organización puede tomar bastante tiempo, pero proceder sistemáticamente y trabajar a partir de los valores y culturas actuales ha sido un buen método para muchas organizaciones.

Formar la competencia para implementar prácticas de responsabilidad social puede involucrar fortalecer o desarrollar habilidades en algunas áreas de actividad, como el involucramiento de las partes interesadas, y aumentar el conocimiento y comprensión de las aplicaciones de las materias fundamentales. Los esfuerzos deberían construirse sobre los conocimientos y habilidades existentes entre las personas de la organización. Cuando sea apropiado, también debería incluir la formación de competencias y capacitación de mujeres y hombres en cargos administrativos y operativos de la cadena de valor. Capacitaciones específicas pueden ser útiles para algunos temas.

Para integrar en forma efectiva la responsabilidad social, la organización puede identificar una necesidad de cambio en los procesos de toma de decisiones y gobernanza que fomente una mayor libertad, autoridad y motivación para sugerir nuevos enfoques e ideas. Una organización puede además encontrar que requiere mejores herramientas para el monitoreo y medición de algunos aspectos de su desempeño.

7.5 Comunicando en materia de responsabilidad social

7.5.1 El papel de la comunicación en la responsabilidad social

Muchas de las prácticas relacionadas con la responsabilidad social involucrarán alguna forma de comunicación interna y externa. El público interno puede incluir a empleados, proveedores y miembros, mientras que el público externo puede estar formado por accionistas, clientes y los medios de comunicación. La comunicación puede servir para muchas funciones diferentes en la responsabilidad social, incluyendo:

- demostrar la rendición de cuentas y transparencia;
- abordar requerimientos legales y otros de revelar información relacionada a la responsabilidad social;
- mostrar cómo la organización está cumpliendo sus compromisos sobre responsabilidad social y respondiendo a las expectativas de las partes interesadas y de la sociedad en general;
- tomar conciencia dentro y fuera de la organización sobre sus estrategias, objetivos, planes, desempeño y desafíos para la responsabilidad social;
- entregar información sobre los impactos de las operaciones, productos, servicios y otras actividades de la organización;
- ayudar a involucrar y motivar a los empleados y a otros para apoyar las actividades de responsabilidad social de la organización;
- facilitar la evaluación comparada entre organizaciones pares, lo que puede estimular mejoras en el desempeño sobre responsabilidad social;
- ayudar a involucrar y crear diálogo con las partes interesadas; y
- mejorar la reputación de una organización respecto a acciones responsables, apertura, integridad y rendición de cuentas, para fortalecer la confianza de las partes interesadas en la organización.

7.5.2 Características de la información relacionada con la responsabilidad social

La información relacionada con la responsabilidad social debería ser:

- **Comprensible**. La información debería proporcionarse considerando los conocimientos y los antecedentes culturales, sociales, educacionales y económicos de los destinatarios. Tanto

el lenguaje utilizado, como la manera en la cuál el material es presentado, incluyendo el cómo está organizado, debería ser accesible para las partes interesadas que se pretende que reciban la información.

- **Receptiva**. La información debería responder a las inquietudes de las partes interesadas.
- **Precisa**. La información debería contener datos correctos y proporcionar el detalle suficiente para que sea de utilidad y adecuado para su propósito.
- **Equilibrada**. La información debería ser equilibrada y justa y no omitir datos negativos pertinentes a los impactos de las actividades de la organización.
- **Oportuna**. La información no actualizada puede ser engañosa. Conocer el período abarcado permitirá a las partes interesadas comparar el desempeño actual de la organización con en anterior, incluso con el de otras organizaciones.
- **Disponible**. La información sobre tema específicos debería estar disponible para las partes interesadas que podrían verse afectadas.

7.5.3 Comunicando sobre el desempeño de responsabilidad social de la organización

7.5.3.1 Planificar la comunicación

Al planificar su comunicación, la organización debería considerar el propósito, público, contenido, alcance, tiempo, secuencia, tipo y forma de comunicación. En general, también debería identificar a las personas que llevarán a cabo la comunicación y determinar qué personal interno y externo y otros recursos se necesitan. Al planificar su comunicación, la organización debería considerar los siguientes factores:

- los antecedentes culturales, sociales, educacionales y económicos de las partes interesadas que constituirán el público principal de la comunicación;
- la necesidad de comunicar constantemente o en circunstancias específicas;
- le presupuesto y otras limitaciones de recursos; y
- el valor de utilizar diversas formas de comunicación.

7.5.3.2 Tipos de comunicación sobre responsabilidad social

Existen muchas formas de comunicación relacionadas con la responsabilidad social. Algunos ejemplos son:

- la comunicación a la gerencia y empleados de la organización para tomar conciencia general sobre la responsabilidad social y las actividades relacionadas;
- la comunicación con las partes interesadas referente a las opiniones sobre responsabilidad social en las actividades, productos y servicios. Estas opiniones se deberían verificar mediante una revisión y control internos. Para una mayor credibilidad, estas declaraciones deberían ser comprobadas por un tercero;
- la comunicación con los proveedores acerca de los requisitos de adquisición asociados a la responsabilidad social;
- la comunicación al público de las emergencias que tienen implicancias para la responsabilidad social. Antes de las emergencias, la comunicación debería apuntar a aumentar la toma de conciencia y la preparación. Durante las emergencias, debería mantener informadas a las partes interesadas y comunicar sobre las medidas adecuadas;
- la comunicación con las partes interesadas sobre temas o proyectos específicos de responsabilidad social;
- la comunicación relacionada con los productos, como las etiquetas, información del producto y otros datos para el consumidor;
- los artículos sobre aspectos de la responsabilidad social de revistas o boletines dirigidos a las organizaciones pares;
- los avisos u otras declaraciones públicas para promover algún aspecto de la responsabilidad social, por ejemplo, la eficiencia energética o la conservación del agua; y
- las presentaciones a los organismos gubernamentales o investigaciones oficiales.

Existen muchas formas y medios que se pueden utilizar para las comunicaciones. Entre otros están los informes, boletines, revistas, afiches, anuncios publicitarios, cartas, correo de voz, presentaciones en vivo, video, sitios Web, podcasts (transmisiones de audio a través de la Web), blogs (foros de discusión en la Web), material adjunto en productos y etiquetas. También es posible comunicarse a través de los medios de difusión, mediante comunicados de prensa, entrevistas, editoriales y artículos.

Recuadro 14 — Informes sobre responsabilidad social

Una organización debería, cada cierto tiempo, informar sobre su desempeño relacionado con la responsabilidad social a las partes interesadas afectadas. Un número creciente de organizaciones informan periódicamente a sus partes interesadas acerca de su desempeño relacionado con la responsabilidad social.

La publicación de un informe de responsabilidad social puede ser un aspecto valioso de las actividades de responsabilidad social de una organización. Al preparar un informe de responsabilidad social, la organización debería tomar en cuenta lo siguiente:

- El alcance y escala del informe deberían ser adecuados para el tamaño y naturaleza de la organización.
- El nivel de detalle puede reflejar el grado de experiencia de la organización respecto a ese informe. En algunos casos, la organización comienza sus esfuerzos con informes limitados, que cubren solo algunos temas claves, y en los años subsecuentes, expandir la cobertura, en la medida en que ganan experiencia y tiene suficientes datos sobre los cuáles basar un informe de mayor alcance.
- El informe debería describir cómo decidió la organización qué temas incluir en el informe.
- También debería contener información sobre los objetivos y desempeño de la organización respecto de las materias fundamentales y los temas pertinentes e importantes de la responsabilidad social.
- El informe debería presentar el desempeño operativo, los productos y los servicios de la organización en un contexto de sostenibilidad más general.
- También debería proporcionar una imagen completa y real del desempeño de la organización relacionado con la responsabilidad social, incluyendo los logros y las deficiencias, así como las formas que se emplearán para enfrentarlas.
- Un informe se puede elaborar de muchas formas, dependiendo de la naturaleza de la organización y las necesidades de sus partes interesadas. Esto puede incluir la publicación electrónica de un informe, versiones interactivas en la Web o copias impresas. También puede ser un documento independiente o parte del informe anual de una organización.

- El informe puede abarcar las actividades de una organización en su conjunto o las actividades realizadas en una ubicación o instalación específica. Los grupos de las comunidades, en general consideran que los informes más pequeños, para una ubicación específica, son más útiles que los informes de las organizaciones completas.

Se encuentra disponible información adicional sobre la elaboración de informes de responsabilidad social en las iniciativas y herramientas sobre este tema, ya sea a nivel mundial, nacional o sectorial, que aparecen en el anexo A (ver también la sección 7.8 para recibir orientación sobre las iniciativas de evaluación).

7.5.4 Diálogo con las partes interesadas respecto a la comunicación sobre responsabilidad social

A través del diálogo con sus partes interesadas, una organización se puede beneficiar al recibir información directa sobre las perspectivas de las partes interesadas. Una organización debería impulsar el diálogo con sus partes interesadas para:

- evaluar la idoneidad y eficacia del contenido, medio, frecuencia y alcance de la comunicación, de modo que pueda mejorarla si fuese necesario;
- establecer prioridades para el contenido de las comunicaciones futuras;
- obtener una verificación externa de los datos del informe de las partes interesadas, si se utiliza este enfoque de verificación; e
- identificar las mejores prácticas.

7.6 Aumentando la credibilidad en materia de responsabilidad social

7.6.1 Métodos para mejorar la credibilidad

Hay varias formas en las cuales una organización establece su credibilidad. Una es el involucramiento de las partes interesadas. El diálogo con las partes interesadas es un medio para confirmar que se comprenden los intereses e intenciones de todos los participantes. Este diálogo puede construir confianza y, desde ahí, aumentar la credibilidad. El diálogo entrega un medio para corregir las impresiones equivocadas. El involucramiento de las partes interesadas puede ser la base para involucrar a las partes interesadas en la verificación de las afirmaciones de una

organización, respecto de su desempeño. Se pueden hacer los arreglos para que las partes interesadas revisen periódicamente, o de otra forma, monitoreen aspectos del desempeño de la organización.

La credibilidad con respecto a ciertos temas puede algunas veces verse aumentada a través de la participación en esquemas de certificación específicos. Se han desarrollado iniciativas para certificar la seguridad de un producto o los mismos procesos y productos en cuanto a su impacto ambiental, prácticas laborales y otros aspectos de la responsabilidad social. Estos esquemas deberían ser independientes y creíbles por sí mismos. En algunas situaciones, las organizaciones involucran a parte independientes en sus actividades para entregar credibilidad. Un ejemplo de esto es la creación de comités asesores o comités de revisión, consistentes de personas que son seleccionadas porque serán consideradas creíbles.

Las organizaciones a veces, se unen a asociaciones de organizaciones pares para promover un comportamiento responsable dentro de su área de actividad, o dentro de sus respectivas comunidades.

7.6.2 Resolución de conflictos o desacuerdos entre la organización y las partes interesadas

Mientras realiza sus actividades de responsabilidad social, una organización puede encontrarse con conflictos o desacuerdos de partes interesadas individuales o grupos de partes interesadas. Se encuentran disponibles ejemplos de tipos de conflicto y mecanismos para enfrentarlos en el contexto de los derechos humanos (ver 6.3.7) y los asuntos de consumidores (ver 6.7.6). Los métodos formales para resolver conflictos o desacuerdos generalmente se incluyen en los convenios laborales.

Las organizaciones deberían desarrollar mecanismos para resolver conflictos o desacuerdos con las partes interesadas adecuados según el tipo de conflicto o desacuerdo y la pertinencia para las partes interesadas que se ven afectadas. Algunos de estos mecanismos son:

- conversaciones directas con las partes interesadas que se ven afectadas;
- entrega de información por escrito para resolver los malentendidos;
- foros donde las partes interesadas y la organización pueden presentar sus puntos de vista y buscar soluciones;
- procedimientos para manejar quejas formales;

- procedimientos de mediación y/o arbitraje; y
- otros procedimientos para resolver quejas.

Las organizaciones deberían poner a disposición de las partes interesadas información detallada sobre los procedimientos disponibles para resolver conflictos y desacuerdos. Información más específica sobre los procedimientos pertinentes a los derechos humanos y a los asuntos de consumidores se describen en las materias fundamentales correspondientes. Los procedimientos para resolver cualquier tipo de conflictos y desacuerdos deberían estar a disposición de las partes interesadas, ser justos y transparentes.

7.6.3 Mejorar la credibilidad de la comunicación sobre responsabilidad social

Algunas organizaciones toman medidas para aumentar su credibilidad sobre los informes y declaraciones de responsabilidad social. La credibilidad de los informes de responsabilidad social generalmente mejora al elaborar informes que se puedan comparar a través del tiempo e informes preparados por organizaciones pares, considerando que la naturaleza del informe dependerá del tipo, tamaño y capacidad de la organización. Una breve explicación sobre los motivos para omitir algunos temas también puede servir para demostrar que la organización hizo un esfuerzo por tratar todos los asuntos significativos.

Algunas organizaciones se esfuerzan por mostrar que en la preparación del informe se utilizaron procedimientos estrictos y responsables. Para promover la confianza en los datos e información entregada en un informe de responsabilidad social, algunas organizaciones emprenden un proceso de verificación, en el que los datos e información son rastreados hacia una fuente confiable para revisar la exactitud de esos datos e información. Un individuo o individuos independientes al proceso de preparación del reporte, tanto de dentro de la organización, como externo a ella, normalmente emprende el proceso de verificación. A menudo, una declaración que atestigua la verificación se publica como parte del informe.

Algunas organizaciones llevan a cabo procesos para sus informes de responsabilidad social que involucran determinar que el informe refleja los temas pertinentes e importantes para la organización, que responde a las necesidades de las partes interesadas y que tiene una cobertura completa de los temas que trata. La utilización de grupos de partes interesadas que entreguen dichas revisiones se está volviendo más común en la medida que las organizaciones reconocen el valor de los aportes de

sus partes interesadas, para mejorar su responsabilidad social y sus prácticas de información.

Otra forma de aumentar la credibilidad es tomar pasos extras para ser transparente. La credibilidad se verá aumentada al entregar información de un tipo, y en una forma que pueda ser fácilmente chequeada por otros. Por ejemplo, en vez de simplemente informar sobre estadísticas respecto al desempeño, una organización, puede también hacer disponible detalles sobre las fuentes de información y sobre los procesos utilizados para desarrollar las estadísticas. En algunas ocasiones, una organización puede aumentar la credibilidad de las declaraciones que hace respecto a la cadena de valor al indicar los lugares donde realiza sus actividades.

Como una manera de agregar credibilidad adicional a sus informes, algunas organizaciones informan sobre su conformidad con los requisitos de reportes de una organización externa.

Muchas organizaciones emiten declaraciones sobre aspectos ambientales y sociales de un producto o de la empresa que lo fabricó. Para dar mayor credibilidad a estas declaraciones, algunas organizaciones obtienen eco-etiquetas, certificaciones u otras formas de reconocimiento por parte de entidades que utilizan evaluaciones del ciclo de vida, revisiones u otros sistemas de valoración basados en criterios.

7.7 Revisando y mejorando las acciones y prácticas de la organización en materia de responsabilidad social

7.7.1 Generalidades

Un desempeño efectivo sobre responsabilidad social, como en la mayoría de las iniciativas de una organización, depende en parte de una supervisión, evaluación y revisión cuidadosa de las actividades emprendidas, los progresos realizados, la realización de los objetivos identificados, los recursos utilizados y otros aspectos de los esfuerzos de la organización. Con frecuencia las organizaciones pueden obtener una idea de sus programas al compararlos con las actividades de otras organizaciones. Esta comparación se puede concentrar en las acciones relacionadas con las materias fundamentales específicas o en enfoques más amplios para integrar la responsabilidad social en toda la organización.

El monitoreo en curso o la observación de actividades relacionadas a la responsabilidad social, busca primariamente, asegurar que las actividades se están llevando a cabo como se pretende, identificar cualquier crisis o la ocurrencia de algo fuera de la común, y realizar modificaciones menores en la forma en que se están haciendo las cosas.

Las revisiones periódicas del desempeño son utilizadas para determinar los progresos en responsabilidad social, ayudar a mantener programas que están bien enfocados, identificar áreas que necesitan cambios y contribuir a mejorar el desempeño. Las partes interesadas pueden jugar un rol importante en la revisión del desempeño de la responsabilidad social de una organización.

Además de revisar las actividades actuales, las organizaciones deberían mantenerse informadas sobre los cambios en las condiciones o expectativas, modificaciones legales o regulatorias que afecten la responsabilidad social y nuevas oportunidades para mejorar sus esfuerzos de responsabilidad social. Este capítulo identifica algunas técnicas que las organizaciones pueden utilizar para monitorear, revisar y mejorar su desempeño sobre la responsabilidad social.

7.7.2 Monitoreo de actividades sobre la responsabilidad social

Para tener confianza en la efectividad y eficiencia con la cuál la responsabilidad social se está poniendo en práctica por todas las partes de la organización, es importante monitorear el desempeño actual de las actividades relacionadas a las materias fundamentales y a los temas. Evidentemente, el grado de esfuerzo variará según el alcance de las materias fundamentales que se tratan, el tamaño y la naturaleza de la organización y otros factores.

Al tomar decisiones sobre las actividades que se supervisarán, la organización debería enfocarse en aquellas que sean significativas y plantear los resultados de una manera fácil de comprender, confiable, oportuna y que responda a las inquietudes de las partes interesadas. Como en cualquier otro tipo de gestión del desempeño, la forma en la cuál el monitoreo del desempeño es realizado y la naturaleza y extensión de la retroalimentación, pueden tener un impacto significativo en el nivel de cooperación de los trabajadores en la mantención de los estándares altos y en lograr el mejoramiento.

Existen diversos métodos que pueden ser utilizados para monitorear el desempeño sobre la responsabilidad social, incluyendo las revisiones periódicas, las evaluaciones comparadas y la obtención de retroalimentación de las partes interesadas.

Uno de los métodos más comunes es la medición contra indicadores. Un indicador una medida de un aspecto específico del desempeño; es utilizado para monitorear o evaluar el logro de los objetivos del proyecto a lo largo del tiempo. Los indicadores a menudo son utilizados cuando es muy difícil o caro el monitorear cada actividad que forma parte de un

programa para la responsabilidad social. Los indicadores deberían ser válidos, informativos, prácticos, creíbles y confiables. Se encuentran disponibles más detalles sobre la selección y uso de indicadores en muchas de las referencias sobre responsabilidad social y sostenibilidad (ver el anexo A para obtener ejemplos).

Aunque el uso de indicadores que generan resultados cuantitativos es relativamente simple, no son apropiados para todos los aspectos de la responsabilidad social. En el área de los derechos humanos, por ejemplo, la visión de hombres y mujeres sobre si los tratan en forma justa o no puede ser más significativa que los indicadores cuantitativos sobre discriminación. Más allá de esto, es importante reconocer que la responsabilidad social es sobre más que logros específicos en la medición de actividades, como la reducción de la contaminación y las respuestas a las quejas. Como la responsabilidad social está basada en valores, aplicación de principios de responsabilidad social y actitudes, el monitoreo involucra un enfoque más subjetivo, tal como entrevistas, observación y otras técnicas para evaluar el comportamiento y los compromisos.

7.7.3 Revisión del progreso y el desempeño de la organización sobre responsabilidad social

Adicionalmente a las supervisiones y monitoreos del día a día de las actividades relacionadas con la responsabilidad social, las organizaciones deberían llevar a cabo revisiones periódicas para determinar cómo se están desempeñando frente a sus metas y objetivos de responsabilidad social, e identificar cambios potenciales en el programa y los procedimientos.

Estas revisiones involucran la comparación del desempeño en todas las materias fundamentales de la responsabilidad social con resultados obtenidos en revisiones anteriores para determinar el progreso y medir el logro contra los objetivos. También deberían incluir un examen de los aspectos del desempeño que se miden con menos facilidad, como las actitudes frente a la responsabilidad social, la integración de la responsabilidad social en toda la organización y la adhesión a principios, declaraciones de valor y prácticas.

El rol de las partes interesadas, puede ser una parte valiosa de dichas revisiones. La información de las partes interesadas, no solo notifica a una organización de cómo las partes interesadas perciben un logro específico de su programa de responsabilidad social, sino también, como ellos ven los esfuerzos globales de la organización sobre la responsabilidad social. Las partes interesadas, también pueden mantener a una organización

sintonizada con los cambios en las expectativas y actitudes en la comunidad más amplia.

Tipos de preguntas que pueden hacerse durante las revisiones periódicas incluyen:

- ¿Dónde los objetivos logrados fueron previstos?
- ¿Las estrategias y los procesos fueron apropiados para los objetivos?
- ¿Qué funcionó y por qué? ¿Qué no funcionó y por qué?
- ¿Fueron apropiados los objetivos?
- ¿Qué se podría haber hecho mejor?

Basado en los resultados de sus revisiones, una organización debería identificar los cambios a sus programas, que podrían solucionar deficiencias y ocasionar mejoras en el desempeño de responsabilidad social.

7.7.4 Aumentando la fiabilidad de la recopilación y gestión de los datos e información

Las organizaciones que son responsables de proporcionar datos de desempeño a organizaciones de gobierno, no gubernamentales, otras organizaciones o al público, o de mantener bases de datos que contengan información sensible, pueden aumentar la confianza que tienen en sus sistemas de recopilación y gestión de datos gracias a revisiones detalladas de los sistemas. El objetivo de dichas revisiones puede ser:

- aumentar la confianza de la organización en que los datos entregados por otros son exactos;
- mejorar la credibilidad de los datos y de la información; y
- confirmar la fiabilidad de los sistemas para proteger la seguridad y privacidad de los datos.

Dichas revisiones detalladas pueden realizarse debido a exigencias legales o de otro tipo que establezcan la publicación de datos sobre emisiones de gases de efecto invernadero o contaminantes, exigencias de proporcionar datos de programas a entidades de financiamiento o departamentos de supervisión, condiciones de licencias o permisos ambientales e inquietudes acerca de la protección de información privada, como datos financieros o médicos o detalles personales.

Como parte de dichas revisiones, grupos o personas independientes, ya sean internos o externos a la organización, deberían examinar las maneras de recopilar, registrar o almacenar datos que la organización maneja y utiliza. Las revisiones pueden ayudar a identificar las vulnerabilidades en la recopilación de datos y en los sistemas de gestión, lo que podría permitir que los datos fueran contaminados por errores, o podrían permitir el acceso a individuos no autorizados. El resultado de las revisiones puede ayudar a la organización a fortalecer y mejorar sus sistemas.

7.7.5 Mejora del desempeño

En base a revisiones periódicas, o con otros intervalos apropiados, una organización debería tener en cuenta las vías para mejorar su desempeño en materia de responsabilidad social. Los resultados de las revisiones se deberían utilizar para ayudar a mejorar la responsabilidad social de la organización. Las mejoras podrían involucrar la modificación de metas y objetivos para reflejar condiciones cambiantes o la aspiración para un logro mayor. Es posible ampliar el alcance de actividades y programas relacionados con la responsabilidad social. Un tema a considerar podría ser proporcionar recursos adicionales yo diferentes a las actividades relacionadas con la responsabilidad social. Las mejoras podrían también incluir programas o actividades para beneficiarse de oportunidades recientemente identificadas.

Los puntos de vista de las partes interesadas expresados durante estas revisiones podrían ayudar a la organización en la identificación de nuevas oportunidades y cambios en las expectativas, a ser tomadas en cuenta para la mejora del desempeño de sus actividades de responsabilidad social.

Para motivar la realización de metas y objetivos organizacionales, algunas organizaciones incorporan el logro de objetivos específicos de responsabilidad social a las revisiones anuales o periódicas del desempeño de altos directivos y gerentes. Dichos pasos enfatizan que las acciones de responsabilidad social de la organización pretenden ser un compromiso serio.

7.8 Iniciativas voluntarias sobre la responsabilidad social

Muchas organizaciones han desarrollado iniciativas voluntarias que apuntan a ayudar a otras organizaciones que buscan ser más responsables socialmente. En algunos casos la iniciativa es, de hecho, una organización formada para abordar expresamente varios aspectos de la responsabilidad social. El resultado: existe una amplia variedad de iniciativas que están disponibles para las organizaciones interesadas en la responsabilidad social, incluyendo unirse o apoyar a otras organizaciones.

Algunas de estas iniciativas abordan aspectos de uno o más temas o asuntos centrales; otros abordan varias maneras para poder integrar la responsabilidad social en las actividades y decisiones de una organización. Algunas iniciativas crean o promueven herramientas específicas o guías prácticas que las organizaciones pueden utilizar para integrar la responsabilidad social en todas sus organizaciones. Algunas iniciativas desarrollan o promueven expectativas mínimas relacionadas con la responsabilidad social. Estas expectativas pueden tomar muchas formas, incluidos códigos de conducta, recomendaciones, directrices, declaraciones de principios y declaraciones de valor.

La participación en una iniciativa o el uso de las herramientas de una iniciativa no es, por sí misma, un indicador confiable de la responsabilidad social de una organización. Al momento de evaluar iniciativas, una organización debería tener en cuenta que no todas las iniciativas son bien consideradas o creíbles a los ojos de las partes interesadas. Una organización también debería determinar si la iniciativa la ayudará a abordar su responsabilidad social y si ésta es principalmente una forma de relaciones públicas, o si bien es un medio de proteger la reputación de los miembros o de las organizaciones participantes. La responsabilidad social no se debería considerar sólo como una manera de gestionar riesgos. Una consideración particularmente importante al momento de evaluar una iniciativa sobre responsabilidad social es establecer si reinterpreta de manera unilateral expectativas establecidas y reconocidas de comportamiento responsable.

El compromiso efectivo con las partes interesadas y sistemas de gobernanza y desarrollo de múltiples partes interesadas son características clave que distinguen unas iniciativas de otras, reconociendo que las iniciativas desarrolladas para un único sector o tipo de organización pueden tener estructuras de gobernanza de una única parte interesada.

Una organización puede pensar que es útil participar en una o más iniciativas de responsabilidad social o utilizar sus herramientas. La participación debería llevar, de una manera u otra, a acciones concretas dentro de la organización, tales como la obtención de apoyo de otros, o el aprendizaje de otros. La participación puede ser especialmente valiosa cuando una organización comienza a utilizar o a recurrir a herramientas u orientación práctica que acompañan la iniciativa. Las organizaciones pueden utilizar las iniciativas para buscar algunas formas de reconocimiento, tales como un certificado o una etiqueta. Algunas iniciativas son ampliamente reconocidas como base creíble para el reconocimiento público del desempeño o del cumplimiento, respecto de

prácticas específicas o de temas específicos. La orientación práctica que ofrecen estas iniciativas puede ir desde herramientas de autoevaluación a la verificación de terceros.

Al momento de considerar el valor de una iniciativa, una organización debería considerar si ayuda a que la organización aborde una materia fundamental o un asunto en particular y si brinda información importante o herramientas que ayuden a integrar la responsabilidad social en toda la organización. Una consideración clave será si la iniciativa está diseñada para ese tipo de organización en particular. Las organizaciones también deberían considerar si una iniciativa ayuda a que la organización alcance grupos específicos de partes interesadas, si es pertinente local o regionalmente, o bien, si tiene un alcance global y se aplica a todos los tipos de organizaciones.

Al momento de determinar si participar o utilizar una iniciativa, una organización debería recopilar información acerca de la iniciativa, incluido si proporciona orientación en relación a temas o asuntos centrales, mejores prácticas, herramientas prácticas de implementación o información de verificación.

Al momento de elegir una iniciativa se deberían considerar los siguientes factores:

- si la iniciativa es coherente con los principios mencionados en el Capítulo 4;
- si la iniciativa proporciona orientación valiosa y práctica para la organización en sus áreas de interés;
- el tipo de organización u organizaciones que desarrollaron y controlan la iniciativa, como organizaciones gubernamentales, ONG, laborales, académicas o del sector privado;
- la reputación de la organización u organizaciones que desarrollaron y controlan la iniciativa, considerando su credibilidad e integridad;
- la naturaleza del proceso para desarrollar y controlar la iniciativa, por ejemplo, si está desarrollada y/o controlada a través de un proceso transparente, abierto y accesible de múltiples partes interesadas, con participantes de países desarrollados y países en vías de desarrollo; y
- la accesibilidad de la iniciativa, por ejemplo, si la organización debería firmar un contrato para participar o si unirse a la iniciativa tiene algún coste.

Al momento de considerar estos y otros factores, una organización debería ser prudente en la manera de interpretar los resultados. Por ejemplo, la aceptación generalizada de una iniciativa puede ser indicación de su pertonencia y valor; sin embargo, también puede ser una indicación de que la iniciativa tiene un requisito menos estricto. Por contraste, una iniciativa menos generalizada puede ser más innovadora o desafiante. Además, una iniciativa disponible gratuitamente puede parecer atractiva, pero una iniciativa disponible por un precio puede mantenerse al día, por lo que será más valiosa a largo plazo.

Es importante revisar periódicamente el valor y la importancia de las iniciativas.

El anexo A contiene una lista no exhaustiva de iniciativas voluntarias y herramientas relacionadas con la responsabilidad social. La inclusión de una iniciativa no constituye una aprobación de dicha iniciativa o de cualquier organización que puede unirse a dicha iniciativa o utilizar sus herramientas.

Anexo A (informativo)

Iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

Nota: Las tablas de este anexo se basan en información proporcionada por diversos expertos que forman parte del Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social. Dada las variadas fuentes de estos datos, se realizó una edición para mantener la uniformidad. En esta edición, se tuvo que omitir parte de la información sobre las iniciativas y herramientas, incluso algunos datos que los expertos del Grupo de Trabajo habían recomendado mantener. A fin de abordar estas inquietudes y proporcionar ejemplos adicionales de iniciativas y herramientas que no se mencionan en el presente, se continuará trabajando en este anexo durante el período de comentarios en el Borrador del comité Se invita a los expertos a enviar propuestas específicas para mejorar el anexo.

A.1 Introducción

Este anexo proporciona una lista no exhaustiva de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social. El propósito del anexo es

brindar ejemplos de los tipos de iniciativas y herramientas que existen, con especial atención en la orientación adicional que puede estar disponible en las materias, temas, prácticas o aspectos de la integración que se consideran en esta Norma Internacional. Este anexo es también una fuente de información adicional para los usuarios, que les permite comparar lo que se está haciendo en otros sectores y en distintas partes del mundo.

Para los fines de esta Norma Internacional, una iniciativa de responsabilidad social se refiere a una «organización, programa o actividad que se dedica expresamente a avanzar para cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social» (2.9). Una herramienta para la responsabilidad social se refiere a un sistema, metodología o instrumento similar, relativo a una iniciativa de responsabilidad social específica, que está diseñado para ayudar a las organizaciones a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social.

El anexo se divide en dos tablas, que distinguen entre las iniciativas y herramientas que se aplican a todos los sectores económicos («intersectoriales») y aquellos que se aplican sólo al sector público o privado («sectoriales»).

Para cada iniciativa o herramienta, se identifica la o las organizaciones que la crearon y se entrega información sobre las materias fundamentales de ISO 26000 o las prácticas para integrar la responsabilidad social con las que se relaciona. Además, se incluye el sitio Web pertinente con una breve descripción de los objetivos y posibles usuarios de la iniciativa o herramienta y detalles sobre los requisitos relativos a la membresía o uso.

La información del anexo fue proporcionada por expertos que participaron en la redacción de esta Norma Internacional. La información refleja la situación y el tiempo en que se llevó a cabo la redacción y será revisada por ISO junto con la Norma Internacional, si corresponde. Después de reconocer que la información del anexo no es exhaustiva y que la responsabilidad social es un campo en constante evolución, se recomienda a las organizaciones que consideren el uso de las iniciativas o herramientas que busquen información actualizada de otras fuentes sobre las iniciativas pertinentes a su país, región o sector.

La selección de cada iniciativa o herramienta que aparece en este anexo se guió por los siguientes criterios:

- tiene una aplicación internacional y/o fue desarrollada por un organismo miembro de ISO;

- trata aspectos de uno o más de las materias fundamentales y/o la integración de la responsabilidad social en toda una organización;
- no se desarrolló expresamente como un negocio ni para el uso por parte de una organización o grupo únicos;

Al decidir si utilizar o no estas iniciativas o herramientas, una organización debería tener en cuenta las consideraciones indicadas en la sección 7.8. No es necesario que una organización participe en una iniciativa o emplee una herramienta para que se considere socialmente responsable.

El hecho de que una iniciativa o herramienta se mencione en este anexo no implica ninguna forma de apoyo por parte de ISO. Es más, no se tomaron en consideración características importantes de las iniciativas que no se pueden medir objetivamente dado el alcance de esta Norma Internacional, por ejemplo su eficacia, credibilidad, legitimidad y representabilidad. Tales características deberían ser evaluadas directamente por aquellos que consideren el uso de la iniciativa o herramienta.

Tabla A.1: Ejemplos de Iniciativas Intersectoriales (que se aplican a más de un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"															Información Adicional
	Materias Fundamentales							Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)								
	Gobernanza organizacional	Derechos Humanos	Prácticas Laborales	Medio Ambiente	Prácticas justas de Operación	Asuntos de Consumidores	Participación y Desarrollo Comunitario	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sección 1: INICIATIVAS INTERGUBERNAMENTALES																
UNEP Red de Clima Neutral				x								x	x	x	x	Iniciativa abierta a todas las organizaciones. Proporciona una plataforma para el intercambio de conocimientos con el propósito de ayudar a las organizaciones a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero. www.climateneutral.unep.org (en inglés)
UNEP Iniciativa del Ciclo de Vida			x	x		x	x					x	x		x	Iniciativa abierta a expertos de organizaciones activas en el ámbito de la gestión del ciclo de vida. Se requiere una cuota de membresía anual. Pretende desarrollar capacidades en los enfoques del ciclo de vida. http://lcinitiative.unep.fr/
UNIDO Programa de Logro de Empresarios Responsables		x	x	x	x			x	x		x	x	x		x	Iniciativa orientada a las pequeñas y medianas empresas. No es necesario ser miembro. La iniciativa proporciona un marco de referencia estructurado y un software de análisis para recopilar, evaluar e informar los datos que registran el avance de la implementación de la RSE en las PYME. www.unido.org/reap (en inglés)
Pacto Global Naciones Unidas		x	x	x	x							x				Iniciativa desarrollada por la Secretaría General de las Naciones Unidas. Está abierta a cualquier organización y establece 10 principios en las áreas de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción. Se espera que los participantes tomen medidas en conformidad con su compromiso y que informen anualmente sobre sus esfuerzos. El UNGC ha desarrollado iniciativas, herramientas y material de apoyo sobre los 10 principios, entre los que se encuentran: • Mandato de los CEO sobre el Agua • Cuidado del clima: Una plataforma comercial de liderazgo • Herramienta de las Naciones Unidas para la Evaluación de Alianzas. • Guía para Medianas Empresas • Varias iniciativas específicas en conjunto con otras organizaciones • Numerosas guías y manuales de capacitación sobre la implementación de los 10 principios www.unglobalcompact.org/
UNGC, UNDP, UNITAR: Herramienta de las Naciones Unidas para la Evaluación de Alianzas							x		x			x				Herramienta de planificación para la autoevaluación que permite mejorar el impacto de desarrollo de las asociaciones público-privadas. Disponible en forma gratuita. www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html (en inglés)

Tabla A.1: Ejemplos de Iniciativas Intersectoriales (que se aplican a más de un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**															**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**								
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas Justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sección 2: INICIATIVAS DE VARIAS PARTES INTERESADAS																
AccountAbility: Serie de normas AA1000	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Organización basada en membresía, abierta a todas las organizaciones y personas. El área de trabajo principal es el control de los informes de responsabilidad respecto a la sostenibilidad y el involucramiento de las partes interesadas. Ha redactado tres normas basadas en principios para su uso por parte de cualquier organización: • AA1000APS: proporciona los principios generales de la rendición de cuentas • AA1000AS: proporciona los requisitos para llevar a cabo el control de la sostenibilidad • AA1000SES: proporciona un marco de referencia para el involucramiento de las partes interesadas. www.accountability21.net
Amnistía Internacional: Principios de Derechos Humanos para empresas		x										x		x		Organización basada en membresía. Sus Principios de Derechos Humanos para Empresas tratan el tema de la responsabilidad de las empresas multinacionales respecto a promover y proteger los derechos humanos en sus operaciones. Incluye una lista de verificación para las empresas. Las organizaciones tienen libertad para adoptar los principios. www.amnesty.org
Iniciativa para la Responsabilidad Social de la Empresa (Business Social Compliance Initiative, **BSCI**)		x	x	x	x		x	x	x		x					Iniciativa basada en membresía. La membresía está sujeta al pago de una cuota anual. La mayoría de los miembros son detallistas, industrias y empresas importadoras. La iniciativa incluye herramientas de gestión estandarizadas para promover un mejor desempeño social en la cadena de suministro. www.bsci-eu.org (en inglés)
Centre for Business Ethics Zentrum für Wirtschaftsethik (ZfW): Sistema de Administración de Valores	x	x	x	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	Organización alemana que promueve la ética comercial en Alemania y Europa, en conjunto con otros institutos científicos y económicos. Herramienta disponible gratuitamente que proporciona un marco de referencia para la gobernanza en relación a temas legales, económicos, ecológicos y sociales. www.dnwe.de/wertemanagement.php (en alemán)
CSR360: Red Mundial de Socios (Global Partner Network)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Red de 100 organizaciones asociadas, de 60 países, que promueve la responsabilidad social. La red está dirigida por Business in the Community (BITC) con sede en el Reino Unido. Desarrolla varios programas e iniciativas. www.csr360.org (en inglés)
EFQM: Marco de RSE (Framework for CSR) y Modelo de Excelencia (Excellence Model)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	El uso del Marco de RSE y el Modelo de Excelencia de la EFQM está abierto a cualquier organización. La iniciativa proporciona orientación a las organizaciones sobre los elementos de gestión que se relacionan con la responsabilidad social empresarial. www.efqm.org (en inglés)
Iniciativa de Comercio Ético (Ethical Trading Initiative, **ETI)**		x	x					x		x	x	x	x	x	x	Organización con membresía abierta a empresas, ONG y organizaciones sindicales específicas. El propósito es que las empresas proveedoras trabajen con las ONG y los sindicatos para aprender sobre las mejores maneras de implementar los códigos de prácticas laborales de la cadena de suministro. Las empresas pagan cuotas de membresía, adoptan el código de la ETI y cumplen otros requisitos. www.ethicaltrade.org/ (en inglés)

Tabla A.1: Ejemplos de Iniciativas Intersectoriales (que se aplican a más de un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**															**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**								
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sección 2: INICIATIVAS DE VARIAS PARTES INTERESADAS																
Red Europea de Ética de los Negocios (European Business Ethics Network, **EBEN)**	x	x	x	x	x	x	x	x			x			x		Organización basada en membresía con una cuota anual, dedicada a promover la ética comercial, definida ampliamente, en el ámbito académico, los negocios, el sector público y la sociedad civil. www.eben-net.org (en inglés)
Asociación del Trabajo Justo (Fair Labour Association, **FLA)**	x	x	x					x	x			x	x	x	x	Organización basada en membresía abierta a empresas relacionadas con la fabricación de productos con logotipos universitarios. Los proveedores de estas empresas participan en un programa de licencias. El propósito es abordar las prácticas laborales en la cadena de suministro, principalmente en el sector del vestuario. www.fairlabor.org/ (en inglés)
Red de Liderazgo Global (Global Leadership Network, **GLN):** Herramienta de Implementación (Tool for Implementation)		x	x	x	x		x					x				Iniciativa de la UNGC, AccountAbility y el Centro para la Ciudadanía Corporativa de Boston College. Incluye un marco de referencia basado en Internet para planificación y evaluación, que ayuda a las empresas a alinear su desempeño social, ambiental y económico con la estrategia de su negocio principal. www.globalleadershipnetwork.org
Iniciativa de Información Global (Global Reporting Initiative, **GRI)** Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (Sustainability Reporting Guidelines)	x	x	x	x	x	x	x				x		x		x	Iniciativa que proporciona pautas y herramientas de apoyo sobre los informes de sostenibilidad. Sus pautas, suplementos y anexos se ofrecen gratuitamente en el sitio Web de la GRI. Otros materiales de capacitación relacionados con el tema requieren el pago de un cargo nominal. Entre sus iniciativas y herramientas se encuentran: • Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (Sustainability Reporting Guidelines) • Varios suplementos específicos para los sectores •Boundary Technical Protocol www.globalreporting.org
IBLF e IFC: Guía de Evaluación de los Efectos sobre los Derechos Humanos (A Guide to Human Rights Impact Assessment		x	x	x	x							x				Guía para ayudar a las empresas a identificar, evaluar e implementar respuestas a los desafíos relacionados con los derechos humanos en los proyectos comerciales nuevos o en curso. No es necesario ser miembro. www.iblf.org/resources/general.jsp?id=123946 (en inglés)
R-bec: Norma de Sistemas de Gestión para el Cumplimiento Ético/Legal (Ethical/Legal Compliance Management System Standard)												x			x	Norma de sistema de gestión gratuito para cualquier organización que desee establecer, mantener y mejorar sistemas de gestión para el cumplimiento ético y legal. http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/ (en japonés)
Responsabilidad Social Empresarial: Caja de Herramientas para América Latina		x	x				x	x	x			x				Conjunto de herramientas que brindan apoyo a las PYME de América Latina para mejorar su responsabilidad social a través del análisis y herramientas de capacitación. www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm

Tabla A.1: Ejemplos de Iniciativas Intersectoriales (que se aplican a más de un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**															**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**								
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas Justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sección 2: INICIATIVAS DE VARIAS PARTES INTERESADAS																
Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International, SAI): Norma SA8000	x	x	x		x			x	x		x	x	x	x	x	Norma de certificación auditable basada en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. Ofrece tres niveles progresivos de participación para cualquier tipo de organización. Las instalaciones certificadas pagan cuotas a los organismos de certificación para ratificar su cumplimiento de la norma SA8000. www.sa-intl.org (en inglés)
Transparencia Internacional: varias herramientas	x				x			x						x	x	ONG mundial que combate la corrupción. Proporciona distintas herramientas para empresas, sectores económicos específicos y organismos gubernamentales. Algunos ejemplos de herramientas son: • Pacto de Integridad (Integrity Pact) • Manual anticorrupción • Principios empresariales para contrarrestar el soborno • Conjunto de herramientas anticorrupción www.transparency.org (en inglés)
Sección 3: INICIATIVAS DE UNA PARTE INTERESADA																
Mesa Redonda de Caux (Caux Round Table, **CRT)**: Principios de Negocios (Principles for Business)		x	x	x	x	x	x	x								Red de empresarios que busca promover los principios éticos, la colaboración y el diálogo entre los gerentes, funcionarios públicos y ciudadanos. Los Principios de Negocios constituyen una declaración de las aspiraciones para el desempeño ético. www.cauxroundtable.org (en inglés)
Consumers International: Código de Conducta del Consumidor para la Gran Empresa				x	x	x						x	x		x	Federación mundial de grupos de consumidores. El Código de Conducta establece las mejores prácticas comerciales en áreas de interés para los consumidores, según los modelos de códigos de prácticas internacionales existentes. www.consumersinternational.org
CSR Europa	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	Iniciativa basada en membresía y con cuotas para las empresas europeas. Proporciona una red de negocios europea para ayudar a las empresas miembro a integrar la RSE a sus estrategias corporativas. www.csreurope.org/ (en inglés)
Instituto Ethos: Indicadores Ethos de RSE	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x			x	Organización brasileña que se enfoca en promover la responsabilidad social en el sector comercial. Proporciona diversas herramientas de RSE gratuitas, incluido un conjunto de indicadores sobre RSE. www.ethos.org.br (en portugués)
Cámara de Comercio Internacional (CCI): varias herramientas e iniciativas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Organización mundial de negocios que representa los intereses de sus miembros. Ha producido numerosas iniciativas y herramientas relacionadas con distintos aspectos de la responsabilidad social, entre ellos: • Código consolidado de la CCI para las prácticas de publicidad y comunicaciones de mercadotecnia • Nueve pasos hacia la responsabilidad corporativa de la CCI • Guidance on Supply Chain Responsibility de la CCI • Guide to Responsible Sourcing de la CCI • Business Charter for Sustainable Development de la CCI www.iccwbo.org (en inglés)

Tabla A.1: Ejemplos de Iniciativas Intersectoriales (que se aplican a más de un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**															**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**								
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sección 3: INICIATIVAS DE UNA PARTE INTERESADA																
Organización Internacional de Transporte Terrestre (IRU): Código para el Desarrollo Sostenible (Charter for Sustainable Development)				x		x						x				Organismo internacional que representa a la industria del transporte terrestre. El código es una iniciativa para promover la responsabilidad social en ese sector. www.iru.org/index/en_iru_com_cas (en inglés)
Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development, **WBCSD**): varias iniciativas y herramientas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Organización basada en membresía orientada principalmente a las grandes empresas. Su propósito es incluir a representantes de todos los continentes. Se requiere una cuota de membresía anual. Ha desarrollado numerosas iniciativas y herramientas que se encuentran disponibles para el público general, entre ellas: • Global Water Tool • Mejorar el involucramiento de las partes interesadas: Medir el impacto • Gobernanza de la organización: Herramienta de gestión de asuntos • Desarrollo sostenible: Una herramienta de aprendizaje • Muchos otros documentos, iniciativas y herramientas de apoyo sobre temas sociales y ambientales específicos. www.wbcsd.org (en inglés)
WBCSD e Instituto de Recursos Mundiales **(WRI)**: Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gas Protocol)				x									x			Norma para la rendición de cuentas y elaboración de informes para las empresas que informan los seis gases de efecto invernadero tratados en el Protocolo de Kyoto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. www.ghgprotocol.org (en inglés)

Tabla A.2: Ejemplos de Iniciativas Sectoriales (que se aplican a un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**															**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**								
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas Justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sector: AGRICULTURA																
Asociación del Código Común para la Comunidad Cafetalera Código de conducta																Organización basada en membresía con distintos criterios y cuotas de membresía para las empresas. ONG y trabajadores. La Asociación del Código Común para la Comunidad Cafetalera (4C) cuenta con un código de conducta, mecanismos de apoyo y un sistema de verificación orientado a mejorar las condiciones sociales, ambientales y económicas para las personas que trabajan con el café. www.4c-coffeeassociation.org/
Iniciativa Internacional del Cacao (International Cocoa Initiative)		x	x	x				x		x	x	x	x	x	x	Asociación de sindicatos, ONG, procesadores de cacao y las principales marcas de chocolate. Iniciativa cuyo objetivo es garantizar que no se explote a los niños y terminar con las prácticas laborales abusivas. www.cocoainitiative.org (en inglés)
Red de Agricultura Sostenible (SAN): Estándares de SAN	x	x	x	x	x	x	x					x			x	Organización basada en membresía compuesta por granjas y grupos de productores que cultivan productos tropicales de exportación. Su objetivo es fomentar el empleo de mejores prácticas de gestión a través de las cadenas de valor en la agricultura al instar a los agricultores a cumplir con los estándares de SAN y motivar a los comerciantes y consumidores a apoyar la sostenibilidad. www.rainforest-alliance.org/agriculture.cfm?id=standards
Sector: VESTUARIO																
Fair Wear Foundation		x	x					x		x	x	x	x	x	x	Fundación con una estructura de múltiples partes interesadas, que se enfoca en las buenas prácticas laborales en el sector del vestuario y el calzado. Las empresas proveedoras se vuelven miembros de FWF mediante una contribución anual, la adopción del Código de Prácticas Laborales y otros requisitos. www.fairwear.nl (en inglés)
Fur Free Retailer Program				x		x							x			Iniciativa cuyo objetivo es proporcionar a los consumidores información exacta sobre las políticas de un minorista en relación a las pieles, lo que permite que los consumidores tomen una decisión informada al momento de comprar. La iniciativa pretende eliminar la venta de productos de piel en todos los establecimiento de venta al detalle al ofrecer apoyo a los minoristas que se han comprometido por escrito a cumplir una política de no uso de pieles. www.infurmation.com/ffr.php (en inglés)

Tabla A.2: Ejemplos de Iniciativas Sectoriales (que se aplican a un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**															**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**								
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sector: CONSTRUCCIÓN																
UNEP Iniciativa para la Construcción y Edificación Sostenibles (Sustainable Buildings and Construction				x								x		x	x	Abierta a la participación de cualquier organización relacionada con la industria de la edificación y construcción. Cuota de membresía anual. Cuenta con un programa de trabajo común para promover la edificación y construcción sostenibles con una perspectiva del ciclo de vida. www.unepsbci.org (en inglés)
Sector: BIENES DE CONSUMO / VENTA AL DETALLE																
Iniciativa para la Responsabilidad Social de la Empresa (Business Social Compliance Initiative, BSCI)	x	x	x	x								x	x	x	x	La membresía está abierta a empresas minoristas, comercio y fabricación que se relacionan con la cadena de suministro de la venta al detalle. Es necesario pagar una cuota. La iniciativa se enfoca en mejorar las prácticas laborales de la cadena de suministro. www.bsci-eu.org (en inglés)
Sector: ELECTRÓNICA																
Coalición Ciudadana de la Industria Electrónica **(Electronic Industry Citizenship Coalition):** Código de Conducta de la Industria Electrónica (Electronic Industry Code of Conduct)		x	x	x	x	x	x		x				x	x		Organización basada en membresía con cuotas anuales según la rentabilidad de la empresa y el estado de membresía. Los miembros completos deberían implementar un código de conducta enfocado a mejorar las condiciones en la cadena de suministro del sector electrónico. www.eicc.info/index.html (en inglés)
Zentralverband der Deutschen Elektro- und Elektronikindustrie: Código de Conducta sobre Responsabilidad Social Empresarial (Code of Conduct on Corporate Social Responsibility)	x	x	x	x	x	x	x	x					x		x	Organización basada en membresía. El código de conducta proporciona orientación para mejorar el desempeño social y ambiental en la industria. www.zvei.de (en alemán)

Tabla A.2: Ejemplos de Iniciativas Sectoriales (que se aplican a un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**															**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**								
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas Justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sección: EXTRACTIVO																
Asociación de la Industria Internacional del Petróleo para la Protección del Medioambiente **(International Petroleum Industry Environmental Conservation Association, IPIECA)**: varias herramientas e iniciativas		x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	Asociación basada en membresía, abierta a cualquier empresa productora de gas y petróleo. Elabora diversas herramientas que están disponibles para uso público de manera gratuita. Entre ellas se encuentran: • Human Rights Training Toolkit for the Oil and Gas Industry • Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting • Petroleum Industry Guidelines for Reporting Greenhouse Gas Emissions • A Guide to Developing Biodiversity Action Plans for the Oil and Gas Sector • A Roadmap to Health Impact Assessments in the Oil and Gas Industry • An IPIECA Guide to Social Impact Assessments for the Oil and Gas Industry • Guide to Operating in Areas of Conflict for the Oil & Gas Industry www.ipieca.org (en inglés)
Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (Voluntary Principles on Security and Human Rights)		x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	Creado por los gobiernos del Reino Unido y Estados Unidos, estos principios brindan orientación para que las empresas y ONG identifiquen los riesgos de seguridad y de derechos humanos, así como sobre el compromiso y colaboración con el estado y las fuerzas de seguridad privadas. Se requiere una contribución para utilizar estos principios. www.voluntaryprinciples.org (en inglés)
Sección: FINANZAS / INVERSIONES																
Principios Ecuatoriales (Equator Principles)												x	x	x		Referencia de la industria financiera para determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales en el financiamiento de proyectos. www.equator-principles.com (en inglés)
Guideline for ESG Reporting and Integration into Financial Analysis	x	x	x	x	x	x			x		x		x	x	x	Guía para la elaboración de informes relacionados con temas económicos, sociales y de gobernanza (ESG) y una referencia para los analistas financieros sobre cómo integrar los ESG en sus análisis. www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financials/dok/35683.php (en alemán)
Principios para la Inversión Responsable (Principles for Responsible Investment, PRI)	x			x			x	x	x		x	x	x		x	Proporciona un marco de referencia para que los inversionistas cumplan sus obligaciones fiduciarias (o equivalentes) brindando consideraciones adecuadas sobre temas ambientales, sociales y de gobernanza corporativa. Es necesario ser miembro. No hay una cuota obligatoria, pero se sugiere una cuota voluntaria de US $10.000. www.unpri.org/

Tabla A.2: Ejemplos de Iniciativas Sectoriales (que se aplican a un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**															**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**								
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.															
Sector: FINANZAS / INVERSIONES																
Iniciativa Financiera UNEP (UNEP FI)	x			x								x		x	x	Abierta a todas las organizaciones del sector financiero. Cuota de membresía anual. Trabaja estrechamente con las organizaciones participantes para desarrollar y promover vínculos entre el medioambiente, la sostenibilidad y el desempeño financiero. www.unepfi.org/ (en inglés)
Sector: PESCA																
Consejo de Administración Marina				x			x					x	x	x	x	Iniciativa de certificación y ecoetiquetado para las prácticas de pesca sostenibles. Incluye un Código de conducta para la pesca responsable (Code of Conduct for Responsible Fishing), Un Código de buenas prácticas para establecer normas sociales y ambientales (Code of Good Practice for Setting Social and Environmental Standards) y Pautas para el ecoetiquetado de los peces y productos marinos en las instalaciones de captura marítima (Guidelines for the Eco-labelling of Fish and Fishery Products from Marine Capture Fisheries). www.msc.org
Sector: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN																
UNEP y Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU) Iniciativa Mundial de Sustentabilidad Ambiental Global e-Sustainability Initiative (GeSI)				x			x					x	x	x	x	Abierta a cualquier empresa y organización relacionada con la industria de la tecnología de información y comunicaciones. Cuota de membresía anual. Proporciona orientación para mejorar el desempeño de sus miembros en términos de sostenibilidad. www.gesi.org
Sector: SERVICIOS PÚBLICOS																
Naciones Unidas Sostenible (SUN)				x				x				x			x	Abierta a la participación de todos los organismos de las Naciones Unidas y las organizaciones públicas. Sin cuotas de membresía. Proporciona soporte práctico a las organizaciones públicas para reducir sus emisiones de gas de efecto invernadero y mejorar su sostenibilidad. www.unep.fr/scp/sun/ (en inglés)

Tabla A.2: Ejemplos de Iniciativas Sectoriales (que se aplican a un sector de actividad)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (en orden alfabético por organización en cada sección)	**Los temas que abarca la iniciativa o herramienta están marcados con una "X"**														**Información Adicional**
	Materias Fundamentales							**Prácticas para integrar la Responsabilidad Social (ver título del subcapítulo de abajo)**							
	Gobernanza organizacional	**Derechos Humanos**	**Prácticas Laborales**	**Medio Ambiente**	**Prácticas Justas de Operación**	**Asuntos de Consumidores**	**Participación y Desarrollo Comunitario**	**5.2**	**5.3**	**7.2**	**7.3**	**7.4**	**7.5**	**7.6**	**7.7**	
Prácticas para integrar la responsabilidad social (títulos de sub-capítulos): 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social; 5.3 Identificación y compromiso con las partes interesadas; 7.2 La relación de las características de la organización respecto a la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de la organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social; 7.6 Mejorar la credibilidad respecto a la responsabilidad social; 7.7 Revisar y mejorar las acciones y prácticas de la organización relacionadas con la responsabilidad social.														
Sector: VIAJES Y TURISMOS															
Código de Conducta para la Protección de la Niñez contra la Explotación Sexual en la Industria del Turismo y los Viajes		x										x			x	Código de conducta que compromete a los signatarios a implementar seis criterios para proteger a los niños de la explotación sexual en el sector de los viajes y el turismo. www.thecode.org (en inglés)
Alianza para los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (Global Sustainable Tourism Criteria Partnership)				x			x	x				x			x	La membresía está abierta a organizaciones públicas y privadas relacionadas con los viajes y el turismo. Sin cuotas de membresía. La iniciativa proporciona un conjunto de criterios de referencia para las operaciones de turismo sostenibles. www.sustainabletourismcriteria.org

Red Puentes México
Benjamín Franklin No. 186
Col. Escandón. Delegación Miguel Hidalgo
C. P. 11800. México, D. F.
Tels. 52 73 33 43, 52 73 34 03
Fax. 52 73 46 48