

ISO/TMB/WG RS N 80

Fecha: 2006-10-6

ISO/WD 26000

ISO/TMB/WG RS

Secretaría: SIS/ABNT

Guía sobre Responsabilidad Social –

Advertencia:

Este documento no es una Norma Internacional de ISO. Se ha distribuido para su revisión y comentarios. Está sujeto a cambios sin notificación, y no debe ser referido como una Norma Internacional.

Los que reciben este borrador, están invitados a enviar, junto con sus comentarios, cualquier notificación de algún derecho de patente importante relacionado del que tengan conocimiento, y entregar la documentación de apoyo correspondiente.

Tipo de documento: Norma Internacional

Subtipo de documento:

Fase del documento: (20) Preliminar

Idioma del documento: E

Anuncio sobre derechos de autor

Este documento de ISO es un borrador de trabajo o un borrador de comité, y sus derechos de autor están protegidos por ISO. Mientras la reproducción en cualquier forma, de los borradores de trabajo o borradores de comité, para el uso de los participantes en el proceso de desarrollo de la norma ISO está permitida sin necesidad de permiso previo de ISO, ni este documento, ni partes de él, podrán ser reproducidos, almacenados o transmitidos en cualquier forma, para cualquier otro propósito, sin el permiso escrito de ISO.

Las solicitudes de permisos para reproducir este documento, con el propósito de venderlo, se deben realizar, como se señala a continuación, o al organismo miembro de ISO en el país del solicitante:

[Indicar la dirección completa, número de teléfono, número de fax, número de telex, dirección de correo electrónico, según sea apropiado, del administrador del derecho de autor del organismo miembro de ISO, responsable de la secretaría del TC o SC en el marco del cual el documento de trabajo ha sido preparado.]

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.

Índice

Índice.....	3
Prólogo.....	6
Introducción.....	7
Responsabilidad Social –	9
1. Alcance	9
2. Normas para consulta.....	9
3. Términos y Definiciones.....	9
4. El contexto de responsabilidad social en el cual operan las organizaciones 12	
4.1. Contexto de responsabilidad social.....	12
4.1.1 Gobierno Global.....	12
4.1.2 Globalización	12
4.1.3 La perspectiva de las partes interesadas.....	13
4.1.4 Temas laborales, subcontratación y cadena de suministro	14
4.1.5 Salud.....	15
4.1.6 Desarrollo sustentable	15
4.1.7 Cambio climático	16
4.1.8 Gobierno organizacional.....	17
4.2. Entendiendo el concepto de responsabilidad social	17
4.2.1 General.....	17
4.2.2 Las ideas esenciales	18
4.2.3 ¿Cómo son determinadas las responsabilidades sociales?	19
4.2.4 ¿La responsabilidad social se aplica a todas las organizaciones?	20
4.2.5 Las relaciones del concepto de partes interesadas con el concepto de responsabilidad social.	20
5. Principios de responsabilidad social	21
5.1 General	21
5.2 Tipos de principios.....	22
5.3 Descripción de los principios	22
5.3.1 Descripción de los principios generales	22
5.3.2 Descripción de los principios substantivos.....	22
5.3.3 Descripción de los principios operacionales	24
6. Guía sobre los temas fundamentales de la responsabilidad social	25
6.1 General	25
6.2 Gobierno organizacional.....	26
6.2.1 Fundamentos.....	26
6.2.2 Tema fundamental - Inclusividad.....	26
6.2.3 Tema fundamental – Conducta ética.....	26
6.2.4 Tema fundamental – Revelación de información	27
6.2.5 Tema fundamental – Respeto por la regla de la ley.....	27
6.2.6 Tema fundamental – Accountability	28
6.3 Medioambiente	28
6.3.1 Fundamentos.....	28
6.3.2 Tema fundamental – Prevención de la contaminación	29
6.3.3 Tema fundamental – Prevención del calentamiento global.....	30
6.3.4 Tema fundamental – Consumo sustentable y uso de la tierra.....	30
6.3.5 Tema fundamental – Preservación y restauración de ecosistemas y el medioambiente natural	31
6.3.6 Tema fundamental – Respeto por las generaciones futuras	32
6.4 Derechos Humanos.....	33
6.4.1 Fundamentos.....	33
6.4.2 Tema fundamental – Derechos civiles y políticos	34
6.4.3 Tema fundamental – Derechos económicos, culturales y sociales	35
6.4.4 Tema fundamental – Derechos laborales fundamentales.....	36
6.4.5 Tema fundamental – Derechos de comunidad	37
6.5 Prácticas Laborales	37

6.5.1	Fundamento.....	37
6.5.2	Tema fundamental – Salud y seguridad ocupacional	38
6.5.3	Tema fundamental – Condiciones de trabajo dignas	38
6.5.4	Tema fundamental – Desarrollo de recursos humanos	39
6.5.5	Tema fundamental – El trabajador como ser humano	39
6.6.	Prácticas operacionales justas	40
6.6.1	Fundamento.....	40
6.6.2	Tema fundamental – Promoción de actividades éticas y transparentes..	40
6.6.3	Tema fundamental – Promoción de la competencia abierta	41
6.6.4	Tema fundamental – Aplicación de prácticas justas y éticas de suministro y post-suministro.....	42
6.6.5	Tema fundamental – Respeto por la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y respeto por los intereses de los usuarios	42
6.6.6	Tema fundamental – Lucha contra la corrupción	43
6.7.	Temas de consumidores	43
6.7.1	Fundamento.....	43
6.7.2	Tema fundamental – Suministro de información adecuada y exacta a los consumidores	44
6.7.3	Tema fundamental – Suministro y desarrollo de servicios y productos beneficiosos para el medioambiente y la sociedad.....	45
6.7.4	Tema fundamental – Suministro y desarrollo de productos y servicios seguros y confiables	45
6.7.4	Tema fundamental – Protección a la privacidad del consumidor.....	46
6.8.	Involucramiento de la comunidad/ desarrollo de la sociedad.....	46
6.8.1	Fundamento.....	46
6.8.2	Tema fundamental- Impactos del desarrollo	47
6.8.3	Tema fundamental- Involucramiento de la comunidad	49
6.8.4	Tema fundamental- Desarrollo de la sociedad.....	50
6.8.5	Tema fundamental- Filantropía	51
7.	Guía para la implementar la responsabilidad social en organizaciones	51
7.1	General	51
7.2	Analizando el contexto en el cuál opera la organización	52
7.2.1	General.....	52
7.2.2	Analizando el perfil de la organización	53
7.2.3	Analizando el contexto de responsabilidad social.....	53
7.2.4	Analizando el contexto de las partes interesadas	54
7.2.5	Métodos y enfoques	55
7.3	Integrando la responsabilidad social a por toda la organización	55
7.3.1	Encabezado a ser insertado	55
7.3.2	Adopción de principios.....	55
7.3.3	Integrando la responsabilidad social en la visión, misión, políticas y código de conducta	55
7.3.4	Determinando la esfera de control e influencia	56
7.3.5	Desarrollando objetivos y estrategias.....	57
7.3.6	Métodos y enfoques	58
7.4	Trabajando con las partes interesadas	58
7.4.1	Identificación y selección de las partes interesadas	58
7.4.2	Involucramiento con las partes interesadas	59
7.4.3	Asociación y colaboración	60
7.4.4	Integrando la retroalimentación del involucramiento con las partes interesadas	60
7.4.5	Métodos y enfoques	60
7.5	Integrando la responsabilidad social en las prácticas diarias de la organización	60
7.5.1	Establecimiento de estructuras organizacionales y asignación de recursos	60
7.5.2	Construyendo las capacidades y aumentando la conciencia interna de la organización	61
7.5.3	Integrando la responsabilidad social en las operaciones importantes de la organización	61

7.5.4 Establecimiento de metas de responsabilidad social y selección de acciones.....	62
7.5.5 Métodos y enfoques	63
7.6 Revisión del desempeño para la mejora	63
7.6.1. General	63
7.6.2 Recopilación y uso de datos.....	63
7.6.3 Revisión del desempeño y progreso	64
7.6.4 Revisión de la alta dirección.....	64
7.6.5 Métodos y enfoques	65
7.7 Comunicación sobre responsabilidad social	65
7.7.1 Propósito de la comunicación de la responsabilidad social	65
7.7.2 Asegurando una comunicación sobre responsabilidad social efectiva	66
7.7.3 Contenido de la comunicación sobre responsabilidad social.....	66
7.7.4 Planificación para la comunicación	66
7.7.5 Selección de formas y medios de comunicación	67
7.7.6 Entrega de información ad hoc.....	67
7.7.7 Reportes periódicos y públicos.....	68
7.7.8 Guía para organizaciones pequeñas sobre reportar la responsabilidad social y otras comunicaciones.....	68
7.7.9 Diálogo con las partes interesadas	69
7.7.10 Métodos y enfoques	69
Anexo A.....	70
Acuerdos e Instituciones de Responsabilidad Social.....	70
A.1 Responsabilidad social en general/sostenibilidad	70
A.2 Laboral y social	71
A.3 Derechos humanos	71
A.4 Medio ambiente.....	71
Anexo B.....	72
Información útil para la implementación de la responsabilidad social	72
B.1 Trabajando con las partes interesadas	72
B.2 Guías y herramientas para la preparación de reportes de responsabilidad social y otras comunicaciones.....	72
Bibliografía	74

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 normalmente 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, públicas y privadas, en coordinación 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 redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

ISO 26000 fue preparado por el Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social del Consejo de Gestión Técnica de ISO. El Borrador de Norma Internacional adoptado por el Grupo de Trabajo será circulado a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional, requiere de a lo menos un 75% de aprobación por los organismos miembros emitiendo un voto.

Se prestará atención a la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento sean sujetos a los derechos de patentes. ISO no será responsable por la identificación de alguno o todos los derechos de patentes.

La principal tarea de un comité técnico es preparar una Norma Internacional.

Nota a ISO: Los últimos dos párrafos, requeridos para su inclusión en una norma ISO, son irrelevantes para ISO 26000. ¿Aún así se deben incluir?

Nota para los revisores

Notas de los líderes de los Grupos de Tareas o del Comité Editorial que no forman parte del texto se muestran en *itálica*.

Sentencias o frases que no se han acordado aún dentro de los Grupos de Tareas relevantes se ubicarán entre paréntesis cuadrados como el siguiente: [Texto entre paréntesis].

Introducción

Esta norma entrega guías a todo tipo de organizaciones sobre temas relacionados a la responsabilidad social. La norma pretende que las organizaciones tomen responsabilidad por el impacto de sus actividades en la sociedad y el medioambiente. Proveerá una guía a las organizaciones sobre la conducción de actividades en una forma que sea consistente con los intereses de la sociedad y el desarrollo sustentable, y basado en el comportamiento ético y el cumplimiento con las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales. Las diferencias geográficas, culturales y sociales son respetadas en la medida que ellas no desgasten la norma internacional acordada.

La norma aborda temas de responsabilidad social relacionados con el medioambiente, los derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, involucramiento de la comunidad y desarrollo social, y temas de consumidores.

La norma tiene los siguientes capítulos y dos anexos:

- 1. Alcance-** definiendo la cobertura de la norma.
- 2. Referencias Normativas-** Entregando una lista de documentos, si los hay, los cuales debieran leerse en conjunto con la norma.
- 3. Términos y Definiciones-** Definiendo los términos claves – incluyendo la propia responsabilidad social- que son utilizados en esta norma.
- 4. Contexto de Responsabilidad Social-** Describiendo el contexto en el cual la responsabilidad social de las organizaciones se ha desarrollado y el concepto de responsabilidad social.
- 5. Principios de Responsabilidad Social-** Describiendo los principios que aplican a la responsabilidad social e identificando los criterios para su selección.
- 6. Temas y material fundamentales-** Identificando y examinando las implicancias de la responsabilidad social para: medioambiente, los derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, involucramiento de la comunidad y desarrollo social, y temas de consumidores.
- 7. Guía para implementar la Responsabilidad Social-** Entregando una guía práctica sobre la implementación e integración de la responsabilidad social en una organización.

Anexo A – Información sobre acuerdos e instituciones de responsabilidad social.

Anexo B- Referencias útiles para la implementación de responsabilidad social.

Bibliografía

Esta norma aborda la responsabilidad social de todo tipo de organizaciones, y no se enfoca exclusivamente en responsabilidad social corporativa (RSC). Este enfoque ha sido adoptado reconociendo las necesidades de las organizaciones de todo tipo, de adoptar prácticas de responsabilidad social que reflejen los intereses sociales de la sociedad y aseguren el desarrollo sustentable.

Se anima a las organizaciones a que utilicen esta norma, se involucren con sus partes interesadas y cumplan con las leyes nacionales aplicables y con las convenciones internacionales reconocidas por las Naciones Unidas (ONU), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y otras instituciones con autoridad.

Esta norma no pretende crear barreras para arancelarias al comercio, ni reinterpretar las obligaciones legales de una organización. Asimismo, la norma entrega una guía fundamental y no pretende ser una descripción exhaustiva de todas las actividades relacionadas a la responsabilidad social. Se fomenta que los usuarios de esta norma, promuevan su uso apropiado.

Reconociendo la importancia de asegurar una participación equilibrada, esta norma ha sido desarrollada sobre la base de los aportes de seis grupos diferentes de partes interesadas: Consumidores, Gobierno, Industria, Trabajadores, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y Servicios, Apoyo, Investigación y Otros. Adicionalmente, se tomaron precauciones específicas para asegurar la participación adecuada de los países en desarrollo. Esto incluyó el requerimiento de un "twinning" entre un país desarrollado y uno en desarrollo, en el liderazgo del grupo de trabajo de ISO y en sus distintos grupos de tareas.

La referencia a cualquier norma, código u otra iniciativa en esta norma ISO, no implica reconocimiento o un estado especial de ISO a esa norma, código o iniciativa.

Responsabilidad Social –

1. Alcance

Esta Norma Internacional proporciona una guía a las organizaciones sobre:

- Principios, prácticas y temas relacionados a la responsabilidad social
- Integrar e implementar la responsabilidad social a través de la organización y su esfera de influencia, incluyendo su cadena de suministro
- identificar y comprometerse con las partes interesadas
- comunicar el compromiso y desempeño relacionado con la responsabilidad social, y
- la contribución de la organización al desarrollo sustentable.

Promueve un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social, a través de la definición de los términos relativos a la responsabilidad social. Aclara la relación entre los principios de responsabilidad social y la estructura del gobierno organizacional.

Entregará una guía que sea aplicable a todo tipo de organizaciones. Su aplicación puede ser adaptada para su utilización, por ejemplo, al tamaño y ubicación de una organización, el sector en el cuál opera y el alcance y naturaleza de sus operaciones, pero todos los temas fundamentales deben ser abordados.

La norma toma en cuenta la diversidad social, medioambiental y legal, así como las diferencias en las condiciones de desarrollo económico, excepto cuando éstas están en conflicto con normas internacionales de comportamiento socialmente responsable, de amplia aceptación.

Esta norma no es una norma sobre sistemas de gestión y no está desarrollada para evaluaciones de conformidad o propósitos de certificación. La adopción de esta norma no implica el reconocimiento gubernamental o la ratificación de cualquier convención, acuerdo, norma o herramienta mencionada.

2. Normas para consulta

Esta sección es para una lista de documentos, si los hay, que deben ser leídos de manera conjunta con la norma de directrices.

No se ha asignado a un Grupo de Tareas aún; a ser desarrollado posteriormente.

3. Términos y Definiciones

Los siguientes temas y definiciones se aplican a esta norma.

3.1 Accountability

Principio por el cuál los individuos, organizaciones y la comunidad son responsables por sus acciones y puede ser requerido por otros, para explicarlas.

[ISO 15489-1- Información y documentación – Registros de Gestión – Parte 1: General (ISO 15489-1:2001)]

3.2 Consumidor

Alguien que utilice o compre bienes o servicios

3.3. Gobierno

Las reglas y prácticas utilizadas en la toma de decisiones y el proceso en el cual las decisiones son implementadas.

3.4. Integridad

Adhesión a principios morales; honestidad

[Diccionario Inglés Collins, Tercera Edición, 1995]

3.5. Organización

Grupo de personas e instalaciones con un acuerdo de responsabilidades, autoridades y relaciones

Ejemplo: Compañía, corporación, firma, empresa, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, caridad, empresario individual, asociación, o partes o combinaciones de ellos.

NOTA 1: El acuerdo está generalmente ordenado.

NOTA 2: Una organización puede ser pública o privada, con o sin fines de lucro.

NOTA 3: Sacado de ISO 14001:2004, Sistemas de gestión medioambiental-Especificación con guía para uso; ISO/DIS 22005, Trazabilidad en la cadena alimentaria – Principios generales y requerimientos básicos para el diseño de sistema e implementación; e ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.

3.6. Filantropía

Práctica de realizar acciones de caridad o benevolentes

[Diccionario Inglés Collins, Tercera Edición actualizada y reimpressa 1995]

3.7. Producto

Resultado de un proceso

[NOTA: Extracto de ISO 9000:2005]

3.8. Fundamento

Una explicación de las razones fundamentales

3.9. Responsabilidad social

Acciones de una organización para tomar las responsabilidades por el impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones:

- son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sustentable
- están basados en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales; y
- están integradas en las actividades actuales de la organización.

3.10. Marco de responsabilidad social

Manera por la cual una organización puede estructurar la integración e implementación de responsabilidad social a través de la organización y de su esfera de influencia.

3.11. Temas de responsabilidad social

Ítems específicos que pueden actuar sobre la búsqueda de resultados favorables para la organización y/o sus partes interesadas.

[ref: TG5 Lisboa]

3.12. Principio de responsabilidad social

Leyes generales o reglas adoptadas o profesadas, como una base para la conducta o práctica, que deben animar o informar a las tomas de decisiones y conducta de la organización.

3.13. Esfera de influencia

Extensión a la cual una organización tiene un efecto, tanto dentro como fuera de la organización

NOTA: Esta extensión es determinada por la organización en consulta con las partes interesadas claves

3.14. Parte interesada

Individuo o grupo de individuos afectados por, o que pueden afectar, a la organización

[NOTA Basado en ISO 9000:2005]

3.15. Involucramiento de las partes interesadas

Relación de cooperación mutua y servicial, entre la organización y sus partes interesadas, para conseguir resultados mutuamente aceptables.

3.16. Sustentabilidad

La capacidad de los aspectos económicos, sociales, institucionales y medioambientales, de las actividades humanas y el medioambiente no humano, para continuar en el largo plazo.

3.17. Desarrollo Sustentable

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer con sus propias necesidades.

[Comisión Brundtland, Nuestro Futuro Común, 1987]

3.18. Transparencia

La cualidad o condición de ser abierto y franco sobre sus acciones, y comunicando esto de una manera clara y no ambigua

NOTA: Algunos términos adicionales son propuestos para la inclusión en los Términos y Definiciones. Estos serán adicionados en las discusiones futuras posteriores dentro de los Grupos de Tareas. Estos términos son:

- Aspectos;
- Mejoramiento continuo;
- Acción preventiva/correctiva;
- Impactos;
- Objetivos;
- Desempeño;
- Proceso;
- Cadena de suministro; y
- Metas

Otros términos se pueden adicionar si los Grupos de Tareas identifican la necesidad de incluirlos.

4. El contexto de responsabilidad social en el cual operan las organizaciones

4.1. Contexto de responsabilidad social

Este sub capítulo describe el contexto en el cual la responsabilidad social de las organizaciones se ha desarrollado, y está aún desarrollándose. Los primeros dos sub capítulos establecen dos factores estructurales amplios que han afectado su desarrollo. Los siguientes sub capítulos abarcan algunos temas particularmente influyentes, pero no se puede afirmar que se haya tratado de manera exhaustiva con una multitud de consideraciones que han dado forma, y continúan dándola, al concepto de responsabilidad social.

4.1.1 Gobierno Global

Desde a lo menos, la mitad del siglo veinte, el modelo dominante de gobierno global he sido a través de naciones autónomas libremente cooperando a través de las instituciones de las Naciones Unidas y gobernando el sector privado y voluntario dentro de su jurisdicción nacional. La historia de la responsabilidad social, puede ser entendida en parte, como los resultados de las expectativas que surgen naturalmente de ese modelo; su futuro puede estar determinado por cómo los sectores públicos, privados y voluntarios responden a las fuerzas desafiando este estado del asunto.

Bajo este modelo, la legitimidad y responsabilidades de las organizaciones dentro de cada sector de la sociedad son típicamente vistas como sigue:

- La legitimidad del sector público deriva del consentimiento popular y la accountability democrática; sus responsabilidades incluyen el desarrollo de políticas, regulaciones y la entrega de servicios.
- La legitimidad del sector privado deriva de la entrega de bienes y servicios, incluyendo la creación de riqueza; sus responsabilidades son principalmente el obedecer la ley y pagar los impuestos determinados por el sector público. Adicionalmente, las actividades filantrópicas de las compañías, una larga tradición tanto en países en desarrollo como en desarrollados, a menudo son respetadas.
- La legitimidad del sector voluntario, deriva de las misiones sociales declaradas por la organización, como es la caridad; su responsabilidades se centran en una administración fiel de los fondos donados de acuerdo a sus misiones.

4.1.2 Globalización

La globalización, considerada como la extensión del alcance geográfico de las actividades y fuerzas económicas, es una de las tendencias que desafía el modelo dominante de gobierno global. En este sentido, la globalización incluye la extensión de los mercados para bienes o servicios, desde un país local a todo el mundo, la expansión de la cadena de suministro para abarcar en principio cualquier ubicación, el gran aumento del movimiento de la mano de obra y el crecimiento de la inversión extranjera directa. Es bastante común ahora, que bienes que se venden en economías desarrolladas, por ejemplo, hayan sido producidos en el mundo en desarrollo.

En general, la globalización ha resultado en un aumento en el poder y la influencia del sector privado y en una relativa debilidad del rol del sector público. Un ejemplo de esto

es que la escala de impacto de las compañías se ha vuelto mucho mayor, y con esto, la preocupación y las expectativas sobre su nivel adecuado de responsabilidad también. Los 90's, especialmente la segunda mitad, fue testigo de niveles sin precedentes de inversión extranjera directa por el sector privado, así mismo como un aumento en el número de fusiones y adquisiciones de transnacionales muy grandes.

La presión para internacionalizar las operaciones, está resultando en una gran presión sobre las organizaciones, para que adopten los mismos estándares ambientales y sociales para todas sus operaciones, incluyendo a lo menos algunas garantías mínimas para sus trabajadores, como una manera de asegurar el acceso a los mercados de los países desarrollados. La globalización también ha traído las diferencias culturales al foro: las ideas y valores de marcas de consumo global, por ejemplo, se están extendiendo en sociedades que pueden tener culturas bastante diferentes. EL concepto de responsabilidad social ha emergido para responder constructivamente y más sistemáticamente a estos desafíos.

4.1.3 La perspectiva de las partes interesadas

En gran parte del siglo XX, la apropiada responsabilidad, por los amplios impactos de los negocios, ha sido de tipo social. Recientemente, se ha reconocido que el concepto de partes interesadas tiene un rol central. En esta perspectiva, cada organización tendrá diferentes partes interesadas; para las compañías, sus partes interesadas incluirán de manera típica a consumidores, proveedores, accionistas y personal, entre un amplio rango de otros; para los gobiernos, puede incluir a las organizaciones de empleadores, sindicatos y ONGs. La perspectiva de las partes interesadas es quizás, más útil en el entendimientos de los impactos de las organizaciones en sus partes interesadas, como aquellas viviendo cerca de una planta de manufacturas. También se utiliza para abordar a las partes interesadas que afectan a la organización.

Muchos grupos e instituciones fuera del gobierno, han sido activos en identificar y realizar campañas sobre temas sociales, incluyendo a la comunidad científica, sindicatos y organismos de investigación. Dos grupos han sido, quizás, especialmente influyentes en el desarrollo de la responsabilidad social de las organizaciones con una orientación hacia las partes interesadas: las ONGs y los accionistas.

El término ONG ha sido utilizado en distintas formas, pero hoy se usa normalmente para señalar a organizaciones de la sociedad civil del sector voluntario. A través de trabajar en temas de preocupación social, como pobreza, privaciones sociales y temas medioambientales, las ONGs se han transformado en una fuerza de apoyo significativa. Como ella, han trabajado, no solo para influir en el sector público, sino también crecientemente, en aquellas compañías importantes para su misión. Al respecto, las ONGs se han vuelto crecientemente efectivas, tanto en aumentar la escala de sus operaciones y apoyo internacional, como en el hacer uso de nuevas tecnologías de comunicación, para coordinar sus actividades y campañas con otras ONGs a nivel mundial. Las ONGs, como organizaciones, también tienen partes interesadas e impactos organizacionales propios.

Un análisis de las partes interesadas, reconocerá que los accionistas están siempre entre las partes interesadas más importantes para las corporaciones. En años recientes, sin embargo, su rol ha estado cambiando en dos sentidos: primero, para la mayoría de los accionistas, la importancia del gobierno organizacional (ver abajo) se ha convertido en un tema creciente; y segundo, el volumen de inversión socialmente responsable (SRI), que puede ser definido como la inversión para objetivos sociales, así como para financieros, ha crecido rápidamente en los años recientes.

Ejemplo – El auge de las inversiones socialmente responsables (SRI)

El volumen de inversiones socialmente responsables (SRI) que puede definirse como la inversión para objetivos sociales, así como para financieros, ha crecido rápidamente. Solo en Australia, por ejemplo, desde el 2001-2006, los portafolios manejados por SRI, crecieron sobre 3600%, a 12 billones de AUD. En los Estados Unidos, en los diez años, desde 1995 a 2005, el volumen de fondos de SRI, creció alrededor de 360% a más de 2290 billones de USD. Esto ha generado una presión adicional en algunas organizaciones para que revisen sus responsabilidades.

4.1.4 Temas laborales, subcontratación y cadena de suministro

Uno de los impactos sociales más significativos de una organización, especialmente organizaciones empresariales, involucra el empleo y el mundo del trabajo. El rol establecido para los gobiernos sobre este tema es el asegurar los impactos positivos de las actividades de la organización, al proveer protección laboral y protección social. La protección laboral incluye las leyes y regulaciones que gobiernan el trabajo, incluyendo salarios, horario de trabajo, y salud y seguridad. La protección social generalmente involucra el reconocimiento de una relación empleado/empleador.

Es también rol del gobierno, el entregar un marco dentro del cual, las relaciones industriales – a saber, las relaciones entre la gerencia y los empleados representados colectivamente – puedan ocurrir. Las relaciones industriales y las negociaciones colectivas son la manera privada más efectiva para ayudar a asegurar el impacto social positivo del empleo. Debido a que un empleo seguro con adecuados ingresos es un interés social mayor, se espera que los gobiernos entreguen protección social y laboral, y que protejan el derecho de los trabajadores a formar o afiliarse a sindicatos.

Como ha sido reconocido que el rol de los gobiernos con respecto a la protección social y laboral es esencial para la justicia social y la paz mundial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se formó para establecer estándares laborales internacionales, que todos los gobiernos fueron solicitados a que aceptaran como vinculantes. Por distintas razones, los gobiernos no han cumplido sus responsabilidades en la aplicación de estos estándares. La globalización y las diversas formas de organizaciones empresariales, han facilitado el que los empleadores eviten, lo que de otra manera serían sus obligaciones con aquellas personas que realizan trabajo a su nombre.

En años recientes, la publicidad negativa respecto de la explotación de trabajadores, ha resultado en que muchas compañías asuman algunas responsabilidades por las prácticas laborales de sus proveedores y sub contratista, a través de su cadena de suministro, cuando los gobiernos han fallado en hacer el trabajo adecuadamente. Al respecto, algunas compañías han adoptado códigos de prácticas laborales que aplican a través de su cadena de suministro. A menudo, el propósito de estos códigos es mostrar que es posible hacer negocios éticamente, en países donde sus gobiernos no protegen adecuadamente los derechos humanos.

Ejemplo – El crecimiento de códigos voluntarios en la cadena de suministro

Muchos códigos voluntarios de prácticas, han sido desarrollados involucrando, normalmente, a diferentes grupos de partes interesadas, con la meta de mejorar las prácticas laborales en países desarrollados y en desarrollo. Estos incluyen, pero no están limitados a, códigos de prácticas, como el Código Básico de Prácticas Laborales de ICFTU/ITS, la norma SA8000 y el Código Base de la Iniciativa de Comercio Ético.

4.1.5 Salud

La pobreza es uno de los principales factores de riesgo para la mala salud. Los procesos de producción utilizados en manufactura, pueden también contribuir a la mala salud. Aunque compañías en países desarrollados, pueden moverse hacia procesos productivos más seguros, aquellas de países en desarrollo, no siempre son capaces de hacerlo. Por ejemplo, de acuerdo a la OIT, las enfermedades relacionadas al asbesto, la mayor causa de muertes relacionadas al trabajo a nivel mundial, está en aumento en el mundo en desarrollo, mientras disminuye en los otros lugares.

En la medida que nuevas tecnologías y métodos industriales de producción y estilos de vida modernos, se han desarrollado, nuevas condiciones de salud han surgido. Un ejemplo de esto es la obesidad. Mientras en un sentido, la obesidad puede ser el resultado de elecciones individuales, se debe reconocer que es resultado de la falta de ejercicio inherente a la vida moderna, junto con la abundante disponibilidad de alimentos ricos en azúcares y grasas. Las responsabilidades de los individuos, las compañías y el sector público son actualmente materia de un activo debate.

Otras enfermedades, aunque no resultan ser de prácticas industriales, son tan severas en sus impactos, que todos los sectores de la sociedad son llamados a abordarlas. Enfermedades tales como tuberculosis, VIH/SIDA y malaria, tienen un impacto desproporcionado en el mundo en desarrollo. Una razón para esto es que los tratamientos disponibles pueden ser muy caros; este es un tema a ser abordado principalmente por las compañías farmacéuticas y el sector público. Adicionalmente, hoy se ve cada vez más, como una responsabilidad de todas las organizaciones el asegurar que se tienen políticas en HIV efectivas, de manera de apoyar a sus empleados. Las ventajas obvias de este enfoque incluyen una fuerza de trabajo más saludable y más capaz.

La dimensión saludable de los productos consumidos, también ha sido crecientemente puesta bajo el escrutinio público. El tabaco es un ejemplo de un producto que, incluso cuando es utilizado como es previsto, se ha probado que daña la salud de sus consumidores y de aquellos que están alrededor de ellos.

4.1.6 Desarrollo sustentable

El concepto de desarrollo sustentable, usualmente es tomado para abordar la necesidad de encontrar un equilibrio entre las prioridades del desarrollo económico, el progreso social y la protección medioambiental. Existe una historia significativa de acuerdos internacionales sobre la necesidad del desarrollo sustentable. La Conferencia de NU de 1972 sobre el Ambiente Humano, produjo una declaración haciendo público el reconocimiento de los impactos adversos de la humanidad en el mundo natural. La publicación de 1987, "Nuestro Futuro Común", el informe de la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo (el informe Brundtland), se basó en esto y definió el desarrollo sustentable como "el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer con sus propias necesidades". Sustentabilidad puede definirse como la habilidad de las actividades humanas para continuar dependiendo de los sistemas medioambientales globales indefinidamente.

Muchas personas, especialmente de países en desarrollo, no tienen satisfechas sus necesidades básicas- como comida, vestuario, refugio y trabajo-. Más allá de sus necesidades básicas, estas personas tienen legítimas aspiraciones para una mejor calidad de vida. En algunas áreas, los temas medioambientales están socavando seriamente la habilidad de alcanzar metas sociales y económicas, y en ciertas instancias, están amenazando la supervivencia humana en sí. La preocupación por el

estado del medioambiente – como un tema que afecta la prosperidad actual y futura de la humanidad- ha estado de esta manera, en el corazón del debate sobre desarrollo sustentable. El origen de muchos de los principales problemas medioambientales, está en las actividades industriales del mundo desarrollado, y el proceso de desarrollo en sí, puede producir problemas medioambientales; estos pueden obligar a realizar objetivos de desarrollo de largo plazo en el mundo en desarrollo.

Los acuerdos internacionales sobre la importancia del desarrollo sustentable se han reafirmado a través de la Conferencia de NU de 1992 sobre Medioambiente y Desarrollo, que en la Declaración de Río estableció una agenda para el sector público en el siglo XXI (Agenda 21), para buscar el desarrollo sustentable. En 2000, la Asamblea General de NU adoptó las Metas de Desarrollo del Milenio, abarcando el desempeño económico, social y medioambiental. Esto fue seguido en 2002 por la Cumbre Mundial para el Desarrollo Sustentable (WSSD), la que entre otras cosas, propuso que el sector público y privado deberían trabajar asociadamente en la búsqueda de la sustentabilidad. El enfoque de desarrollo sustentable, ha llevado al reconocimiento de que todas las organizaciones del sector público, privado y voluntario deberían abordar los problemas de la sustentabilidad.

También existe una preocupación por el medioambiente por su propio derecho, independiente de las implicancias para el desarrollo humano. Para algunos, el centro de la preocupación es el impacto negativo sobre el agrado del medioambiente natural; para otros, el mundo natural tiene un valor en sí. Desde cualquiera de estas perspectivas, es importante abordar la fuente de estos impactos, que provienen en parte del sector público, pero en particular del sector privado manufacturero y otras operaciones.

4.1.7 Cambio climático

El cambio climático es uno de los principales temas medioambientales. De acuerdo con el Panel intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC), que funciona bajo el auspicio de la Organización Mundial de Meteorología (WMO) y el Programa de Medioambiente de Naciones Unidas (UNEP), el aumento en las temperaturas globales pronosticado, probablemente tendrá severas consecuencias para todas las sociedades humanas, así como para el medioambiente natural. La escala de estos impactos- desde el aumento en el nivel de los océanos, destrucción costera, desplazamiento de poblaciones, fallas en los cultivos, hasta el aumento de la desertificación – hacen del cambio climático, el tema individual más importante que debiera enfrentar la humanidad durante el próximo siglo.

Los gases de invernadero, y especialmente el dióxido de carbono resultante de la combustión de los combustibles fósiles, son los principales implicados en los complejos procesos que han llevado al aumento de las temperaturas. La actividad industrial intensiva en el uso de energía y el consumo de alta intensidad, son temas importantes a ser abordados por todas las organizaciones.

Mientras el sector productor de energía, tiene claramente una responsabilidad en trabajar activamente buscando la disponibilidad práctica de fuentes de energía alternativas, todas las organizaciones tiene la responsabilidad de minimizar su dependencia del carbón. Utilizando menos energía, por supuesto, reducirá los costos asociados. Sin embargo, el cambio climático solo podrá ser afrontado si los gobiernos, consumidores y el sector privado, trabajan juntos activamente para abordar este tema.

4.1.8 Gobierno organizacional

La importancia del gobierno organizacional – incluyendo, en particular, el gobierno corporativo- es más visible cuando falla. Casos de alto perfil de fallas corporativas en economías desarrolladas en los años recientes, junto con algunas instancias dentro del sector voluntario, han mostrado que la manera en que una organización es dirigida y controlada, es de preocupación para un amplio espectro de otras organizaciones e individuos – desde accionistas o donantes al personal y aquellos que pueden depender de las actividades de la organización en otras formas.

El crecimiento de la responsabilidad social, especialmente en empresas, ha ocurrido en parte en respuesta a fallas en el gobierno organizacional. Habiendo recibido una respuesta inicialmente escéptica de algunas partes, la responsabilidad social está ahora, crecientemente siendo incorporada a los sistemas de gestión de riesgo de las principales compañías. Los gobiernos están crecientemente explorando mecanismos regulatorios, fiscales y de mercado adecuados para fomentar el gobierno responsable. ONGs y otras organizaciones de partes interesadas también han comenzado a comprometerse para ellos mismo mejorar sus prácticas de responsabilidad social. Todos los sectores han estado trabajando, tanto en asociaciones formales como informales, para mejorar el gobierno.

La sistematización de la responsabilidad social de las organizaciones, por tanto busca construir el interés y las preocupaciones de las partes interesadas dentro del proceso mediante al cual la organización es dirigida y controlada. Mientras los desafíos del gobierno global solo pueden ser resueltos a través de apropiados mecanismos institucionales a un nivel global, este proceso será asistido con el apoyo y cooperación de organizaciones de todos los sectores. La responsabilidad social de las organizaciones es un componente esencial de este proceso, construido sobre la motivación de una corriente ética existente que se encuentra a nivel mundial.

Ejemplo – Crecimiento de iniciativas para promover mejores prácticas de gobierno
Varias iniciativas se han desarrollado basándose en convenciones existentes sobre derechos humanos, trabajo y medioambiente, y pueden verse como el resultado del deseo de un mejor involucramiento de las partes interesadas en la toma de decisiones de la organización. Ejemplos de estas iniciativas son el Pacto Global de NU, la Iniciativa del Reporte Global y la Carta de ONG Internacionales. Una motivación para estas iniciativas es el realce y la reputación de aquellos que adoptan la iniciativa.

4.2. Entendiendo el concepto de responsabilidad social

4.2.1 General

La responsabilidad social es un término utilizado en distintas formas teniendo diferentes entendimientos. En el contexto de las organizaciones, la responsabilidad social se refiere a cierto tipo de acciones que pueden ser tomadas por la organización. Este entendimiento de la responsabilidad social es tangible ya que es sobre comportamientos identificables. No es sobre actitudes, sentimientos o creencias que pueden o no, ser reflejadas en el comportamiento. Estas acciones, sin embargo, deben ser consistentes con ciertas ideas. Estas ideas constituyen el concepto de responsabilidad social de las organizaciones y es abstracto.

Esta sección considera el concepto de responsabilidad social de las organizaciones. Identifica los elementos esenciales del concepto y aborda ciertas preguntas que

surgen y temas que deben ser tomados en consideración, si el concepto va a ser vinculado de manera útil a acciones específicas tomadas por la organización. Entre estos está la naturaleza del concepto, como si las acciones deben ser enteramente voluntarias, y de ahí incluir solo acciones que no son requeridas por ley. O si el concepto se refiere solo a acciones específicas, tomadas como consecuencia de la implementación de una política o plan que la organización ha adoptado. Esta sección considera los cuestionamientos fundamentales sobre cómo se hace la toma de decisiones sobre lo que significa ser socialmente responsable. Considera si el concepto puede realmente aplicarse en todas las organizaciones. Esta sección también aborda otro concepto, "partes interesadas", el cual puede ser una influencia en cómo la responsabilidad social es entendida por muchos.

4.2.2 Las ideas esenciales

La responsabilidad social se preocupa del comportamiento de una organización con respecto a sus impactos sobre otros y sobre el medioambiente natural. Como con el amplio concepto de responsabilidad, la responsabilidad social de las organizaciones involucra el ser responsable por acciones y decisiones. Porque involucra buena voluntad de la organización, el hacerse responsable por las acciones sobre las que tiene control, es un concepto intrínsecamente moral o ético, que requiere la aceptación de los que es bueno y malo. Las acciones que constituyen la responsabilidad social, incluyen la decisión de abstenerse de un actividad específica cuando eso sea considerado lo correcto de hacer.

Las acciones constituyentes de la responsabilidad social, pueden incluir acciones tomadas para entender los impactos de la organización sobre otros, incluyendo la identificación de aquellos impactados por las actividades de la organización. Las acciones pueden incluir también la medición y el reporte de los impactos, y de los aspectos relacionados del desempeño de la organización. Estas acciones pueden también incluir el involucramiento de aquellos impactados por sus actividades, así mismo, como los cambios en el comportamiento que se realizan para mejorar los efectos beneficiosos de las actividades de la organización en la sociedad.

La responsabilidad social de las organizaciones puede involucrar la consideración de un amplio rango de temas. Algunos temas extensos, como medioambiente o derechos humanos, son fácilmente reconocibles y requieren consideración por las organizaciones socialmente responsables. Sin embargo, no es el tema *per se*, sino aquellos aspectos del tema que pueden ser expresados en términos de un comportamiento responsable, los que son relevantes al concepto de responsabilidad social.

En la mayoría de los casos, los impactos más significativos de una organización estarán relacionados con el propósito de la organización. Las acciones constituyentes de la responsabilidad social son, por lo tanto, aquellas que están integradas en las actividades regulares y actuales de la organización. Mientras la filantropía, no está cercanamente relacionada con el propósito de la organización, puede tener un impacto positivo en la sociedad, mas no puede ser considerada un sustituto a enfrentar los impactos de las actividades esenciales de la organización sobre la sociedad y el medioambiente.

Las acciones que constituyen a responsabilidad social, deben estar vinculadas con el entendimiento de lo que es bueno para la sociedad o el medioambiente. Esto no significa que todos los impactos de una organización en la sociedad o el medioambiente deben ser buenos. Significa que una organización debe buscar entender los amplios intereses de la sociedad y que debe ser capaz de distinguir sus

intereses de los intereses de otros, incluyendo los intereses de la sociedad, tomados como un todo.

No es esencial para el concepto de responsabilidad social, que las acciones tomadas por la organización con respecto a la responsabilidad social, también beneficien la organización afectada.

4.2.3 ¿Cómo son determinadas las responsabilidades sociales?

Es esencial distinguir las distintas acciones que constituyen la responsabilidad social de las organizaciones, por una mano, de los intereses de la sociedad, por la otra. Las organizaciones socialmente responsables no determinan unilateralmente sus obligaciones con la sociedad, ni decide unilateralmente cuáles son los intereses de la sociedad.

Debe existir una relación entre las acciones de la organización respecto a la responsabilidad social, y las expectativas ya establecidas de comportamiento, incluyendo la ley.

Las acciones incluidas o relacionadas con el cumplimiento legal, son por tanto, incluidas en el concepto de responsabilidad social.

Las expectativas ampliamente compartidas con respecto al comportamiento de las organizaciones en varias sociedades, no se reflejan completamente en las reglas legales vinculantes. Aunque las acciones que no son legalmente mandadas, se pueden considerar voluntarias, esto no significa que ellas sean siempre opcionales para la organización que quiere ser considerada socialmente responsable. Tampoco significa que las normas deben ser legalmente vinculantes para ser aplicables al comportamiento de una organización por otros.

Dónde las acciones con respecto a la responsabilidad social van más allá de los requisitos legalmente exigidos, se deben basar en estándares aplicables de lo correcto e incorrecto, que sean ampliamente reconocidos y aceptados como apropiados en el contexto dado. Debería reconocerse que a menudo, los estándares en el área social, involucran cuestionamientos que solo pueden ser legítimamente respondidos, a través de procesos democráticos o políticamente representativos. Estándares desarrollados, que tengan el efecto de socavar estándares existentes y legítimamente establecidos, no pueden ser la base para determinar la responsabilidad social.

Las organizaciones socialmente responsables reconocen los intereses sociales importantes en normas intergubernamentales autorizadas y universalmente aplicables, como la Declaración Universal de Derechos Humanos y otros instrumentos aplicables de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo en todos los contextos. La organización toma en cuenta el impacto de sus actividades con respecto al propósito y objetivo de estos instrumentos.

El impacto de una organización con respecto al desarrollo sustentable, es un aspecto integral de la responsabilidad social de las organizaciones. No obstante, la "sustentabilidad" de una organización, por instancia, la viabilidad financiera de largo plazo de una empresa, no es el mismo tipo de "sustentabilidad" incluida en el concepto de desarrollo sustentable. Las acciones tomadas para asegurar la continua existencia de una organización, no siempre será consistente con el concepto de responsabilidad social, ya que algunas actividades con respecto a esto, pueden ser dañinas para la sociedad.

4.2.4 ¿La responsabilidad social se aplica a todas las organizaciones?

Aunque este documento entrega orientaciones que pretenden ser aplicables a todas las organizaciones, el propósito de algunas organizaciones, por ejemplo organizaciones creadas para llevar a cabo actividades criminales, pueden ser demasiado inconsistentes con los intereses de la sociedad, para hacer que el concepto de responsabilidad social tenga significado.

Además, hay dificultades que deben ser notadas con respecto a la aplicación de los temas de responsabilidad social en los gobiernos. Primero, la relación entre los gobiernos democráticos y los ciudadanos, no es la misma que la relación entre las organizaciones privadas y aquellos que son afectados por los impactos de estas organizaciones. El marco adecuado para entender la responsabilidad tanto de los gobiernos, como de los ciudadanos, es entregada por otros conceptos, como democracia, y no por el concepto de responsabilidad social elaborado aquí.

Segundo, existe una diferencia entre las acciones tomadas con respecto a la responsabilidad social y el marco institucional establecido por los gobiernos, que intentan mantener a las organizaciones privadas transparentes. Adicionalmente a las leyes y regulaciones, los marcos legales son establecidos por los gobiernos para hacer que las actividades privadas sean más responsables. Esto incluiría los marcos para el gobierno corporativa y para las relaciones industriales.

Tercero, el estado tiene un rol cualitativamente diferente con respecto a identificar los intereses de la sociedad tomándola como un todo, y tomando las acciones para proteger estos intereses. El estado tiene roles que no pueden ser asumidos por otro tipo de organizaciones. Los gobiernos tienen el rol indispensable de asegurar que los derechos humanos sean respetados y en la mayoría de las situaciones, solo el estado tiene la autoridad legítima de decidir entre demandas sobre el ejercicio de derechos.

Finalmente, se debería hacer notar que el concepto de responsabilidad social, no tiene implicancias respecto al rol adecuado de los gobiernos. Solo decisiones políticas pueden determinar que actividades deberían ser tomadas por los gobiernos o ser tema de una regulación legalmente vinculante.

Estas responsabilidades no impiden a un gobierno y sus agencias de conducir sus actividades de una manera socialmente responsable, y deberían hacerlo así.

4.2.5 Las relaciones del concepto de partes interesadas con el concepto de responsabilidad social.

Es necesario cuando se maneja con el concepto de responsabilidad social, el utilizar el término "partes interesadas". Sin embargo, debido a que el concepto de parte interesada tiene un impacto en el concepto de responsabilidad social, es importante entender como su uso puede influir la forma en la cual la responsabilidad social es entendida.

El origen del concepto de parte interesada, se encuentra en las teorías de gestión que analizan el comportamiento corporativo en términos de los intereses que afecta, o que son afectados por, las actividades de la corporación. Esta teoría relacionada al concepto de corporación como un tipo específico de organización, y especialmente con el sistema de gobierno corporativo. El término *parte interesada* pretendió ser un contraste con el término *accionista*.

La teoría de las partes interesadas distingue entre distintas partes interesadas, y reconoce que algunas partes tienen intereses identificables en el éxito de corporaciones específicas y así, de una forma u otra, tienen un riesgo específico en la firma, similar a los accionistas. También reconoce que otras partes interesadas pueden impedir que una corporación alcance sus objetivos. En ambos casos, el foco estaba en las corporaciones más que en las necesidades de la sociedad.

El uso del término “partes interesadas” evolucionó con las prácticas de responsabilidad social corporativa. Identificar e involucrar a cada individuo afectado por una corporación es imposible, por lo que la práctica desarrollada para las organizaciones de negocios, fue consultar a organizaciones no gubernamentales (ONGs) quienes a menudo servían de apoderados de las partes interesadas reales. En cierta medida esto es justificable, ya que muchos individuos impactados por una corporación no estarán organizados. Una consecuencia de la práctica fue la imprecisa distinción entre ONGs por un lado, y la sociedad civil por el otro. El mayor énfasis se dio en involucrar a organizaciones que tuvieran la habilidad de afectar a la corporación, usualmente a través de publicidad negativa. De esta manera, el término “parte interesada”, no significaba que la organización particular identificada, tuviera relaciones significativas con la corporación específica. El término “parte interesada” ya no se aplicó a partes que pudieran demostrar cualquiera participación identificable en los asuntos de la compañía en específico.

La práctica de involucrar a las partes interesadas se volvió el proceso mediante el cual los intereses de la sociedad eran identificados por la organización de negocios. Se volvió una forma a través de la cual las corporaciones podían redefinir o reinterpretar sus responsabilidades sociales, sobre la base de cómo habían identificado a sus “partes interesadas”. Algunas corporaciones crearon, o entregaron apoyo a organizaciones para servir como sus partes interesadas. Algunas veces, las corporaciones involucraron a organizaciones que no eran genuinas, de una u otra manera- por ejemplo, organizaciones sin intereses identificables u organizaciones declarando ser representativas, que no lo eran. Algunas veces, las partes interesadas genuinas eran evitadas. Más aún, la importancia asociada a varias partes interesadas por las corporaciones, no eran siempre proporcionales a la importancia de sus intereses a la sociedad como un todo.

El término “parte interesada” será más útil en el contexto de la responsabilidad social, donde se refiere a una parte que tiene una relación identificable y específica con los asuntos de la organización, y donde esta parte puede hacer una demanda con respecto a la organización, que también puede relacionarse con los intereses de la sociedad, tomada como un todo. Más a menudo que no, el uso del término “partes interesadas” oscurecerá más que aclarará. Esto es especialmente cierto cuando la relación no está clara y el término reemplaza palabras más específicas (como “organización”, “trabajadores”, “clientes” y otros).

5. Principios de responsabilidad social

5.1 General

Este capítulo describe los principios que se aplican a la responsabilidad social, e identifican los criterios para su selección.

El término “principio de responsabilidad social” está definido en el capítulo 3. Los principios de responsabilidad social entregan a la organización de guías para aceptar, rechazar o modificar sus estrategias, políticas, prácticas y procesos de

implementación. Las acciones de una organización deberían ser asumidas de manera consistente con los principios relevantes.

5.2 Tipos de principios

Existen tres tipos de principios: generales, substantivos y operacionales.

Principios generales son principios primordiales que se aplican en todas las circunstancias. Se aplican tanto para los principios substantivos como para los generales. Estos principios deberían trascender de cualquier área temática en particular.

Los principios substantivos se aplican a resultados por los cuales la organización es responsable. Ellos:

- Vienen de instrumentos intergubernamentales relevantes y autorizados, y/o de instrumentos aprobados ampliamente reconocidos por organismos intergubernamentales desarrollados a través de un proceso multi-stakeholder, abierto y transparente;
- Son expresamente aplicables a actores no-estado; y
- No están limitados geográficamente.

Los principios operacionales se aplican a la naturaleza y calidad de los procesos. Se aplican al proceso de implementación de los principios substantivos. Estos son principios que:

- Han llegado a través de un proceso multi-stakeholder abierto y transparente;
- Son expresamente aplicables a actores no-estado; y
- No están limitados geográficamente.

5.3 Descripción de los principios

5.3.1 Descripción de los principios generales

Los principios generales forman la base de los principios substantivos y operacionales que siguen.

Los principios generales incluyen:

- Respeto de convenciones y declaraciones internacionalmente reconocidas y de instrumentos ampliamente reconocidos, derivados de ellas;
- Respeto por la regla de la ley; y
- Reconocimiento del derecho de las partes interesadas de ser escuchadas y el deber de una organización de responder.

5.3.2 Descripción de los principios substantivos

Los principios substantivos se relacionan con los impactos por los cuáles las organizaciones son responsables. Ellos incluyen, pero no se limitan a:

El medioambiente- Las organizaciones deberían asegurar que sus actividades respeten, promuevan y avancen en los principios y compromisos medioambientales reconocidos internacionalmente. Por ejemplo, las organizaciones deberían:

- Apoyar un enfoque precautorio hacia los desafíos medioambientales;
- Asumir iniciativas para promover mayor responsabilidad medioambiental;

- Fomentar el desarrollo el desarrollo y difusión de tecnologías beneficiosas para el medioambiente; y
- Aceptar el principio de “quien contamina paga”.

Derechos humanos - Las organizaciones deberían asegurar que sus actividades respeten, promuevan y avancen en los derechos humanos reconocidos internacionalmente. Por ejemplo, ellas deberían:

- Asegurar que ellas no son cómplices en abusos de los derechos humanos; y
- Asegurar que todo el personal importante, incluyendo al personal de seguridad, sean provistos de capacitación y guía en los derechos humanos y culturales apropiados.

Prácticas laborales – Las organizaciones deberían asegurar que el trabajo desarrollado en su nombre, ya sea directamente o indirectamente, sea desempeñado dentro de los marcos legales e institucionales adecuados, y de que sus actividades respeten, promuevan y avancen en los estándares internacionalmente reconocidos y los derechos humanos fundamentales en el trabajo. Por ejemplo, las organizaciones deberían:

- Respetar el principio de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;
- Entregar condiciones decentes de trabajo a sus trabajadores, invertir en el desarrollo de habilidades y fomentar las buenas relaciones industriales;
- Asegurar que los individuos desempeñando un trabajo para ella, lo haga dentro de una relación de empleo reconocida, o, alternativamente, sea legítimamente auto-empleado; y
- Asegurar que el trabajo realizado en su nombre, sea realizado en un ambiente de trabajo saludable y seguro.

Las organizaciones no deberían:

- Emplear a niños, ni practicar cualquier forma de trabajo forzado; ni
- Practicar una discriminación injusta en sus prácticas de empleo, ya sea basada en raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, propiedades, nacimiento u otro estado.

Gobierno organizacional- Las organizaciones deberían asegurar que sus actividades respeten, promuevan y avancen en los principios para gobierno organizacional internacionalmente reconocidos. Por ejemplo, ellas deberían:

- Cumplir con todas las leyes, regulaciones, normas y convenciones internacionales que se apliquen sobre ellas y sobre sus relaciones con sus partes interesadas;
- Entregar de manera completa, precisa y a tiempo, de manera consistente y verificable, información material sobre la organización a los reguladores apropiados, sus partes interesadas y el público; y
- Nunca caer en ninguna forma de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Prácticas de negocio justas- Las organizaciones deberían asegurar que sus actividades respeten, promuevan y avancen en los principios de prácticas de negocio justas internacionalmente reconocidas. Por ejemplo, deberían:

- Promover la aplicación de los principios contenidos en esta sección por aquellas organizaciones con las cuales interactúan comercialmente o de otra manera; y
- Considerar la voluntad de otros de aceptar estos principios como un factor importante en decisiones sobre la entrada y la permanencia en cualquier relación.

Involucramiento de la comunidad- Las organizaciones deberían asegurar que sus actividades respeten, promuevan y avancen en los principios para el involucramiento

de la comunidad internacionalmente reconocidos. Por ejemplo, deberían esforzarse por:

- Tener un impacto positivo sobre las personas, culturas y comunidades en las cuales operan, y ser respetuosos de las personas locales e indígenas, sus valores, tradiciones y cultura;
- Asegurarse de que las comunidades en las cuales operan, estén informadas de manera oportuna, y estén participando activamente en los progresos de la organización que los afecte; y
- Contribuir con el desarrollo económico sustentable de las comunidades anfitrionas, a través de la obtención de bienes y servicios de vendedores locales cuando sea posible y apropiado.

Temas de consumidores- Las organizaciones deberían asegurar que sus actividades respeten, promuevan y avancen en los principios para los derechos y obligaciones de los consumidores internacionalmente reconocidos. Por ejemplo, deberían ser responsables por los impactos directos e indirectos de los bienes y servicios que distribuyen.

5.3.3 Descripción de los principios operacionales

Los principios organizacionales guían el cómo las organizaciones actúan. Ellos incluyen:

- Accountability – una organización debería aceptar las responsabilidades por sus acciones y omisiones, y debería entregar una cuenta de su conducta en respuesta a las legítimas demandas de las partes interesadas;
- Límites- una organización debería identificar, entender y tomar responsabilidades por sus impactos directos e indirectos;
- Integración – una organización debería integrar los temas de responsabilidad social dentro de su sistema de gestión central y en los procesos de toma de decisiones;
- Materialidad – una organización debería identificar y entender sus temas materiales, y responder a estos temas;
- Enfoque multi-stakeholder- una organización debería tomar las provisiones por los intereses y necesidades de sus partes interesadas;
- Transparencia – una organización debería ser abierta y franca sobre sus acciones, y debería comunicar sus progresos sobre su desempeño en responsabilidad social regularmente, de manera clara y no ambigua; y
- Enfoque de ciclo de vida – una organización debería considerar los impactos sociales y medioambientales de sus servicios y productos a través de sus ciclos de vida.

6. Guía sobre los temas fundamentales de la responsabilidad social

6.1 General

El propósito de este capítulo es entregar una guía a todo tipo de organizaciones sobre los temas fundamentales de la responsabilidad social, a través de consideraciones claves y ejemplos.

Nota de los líderes del TG5

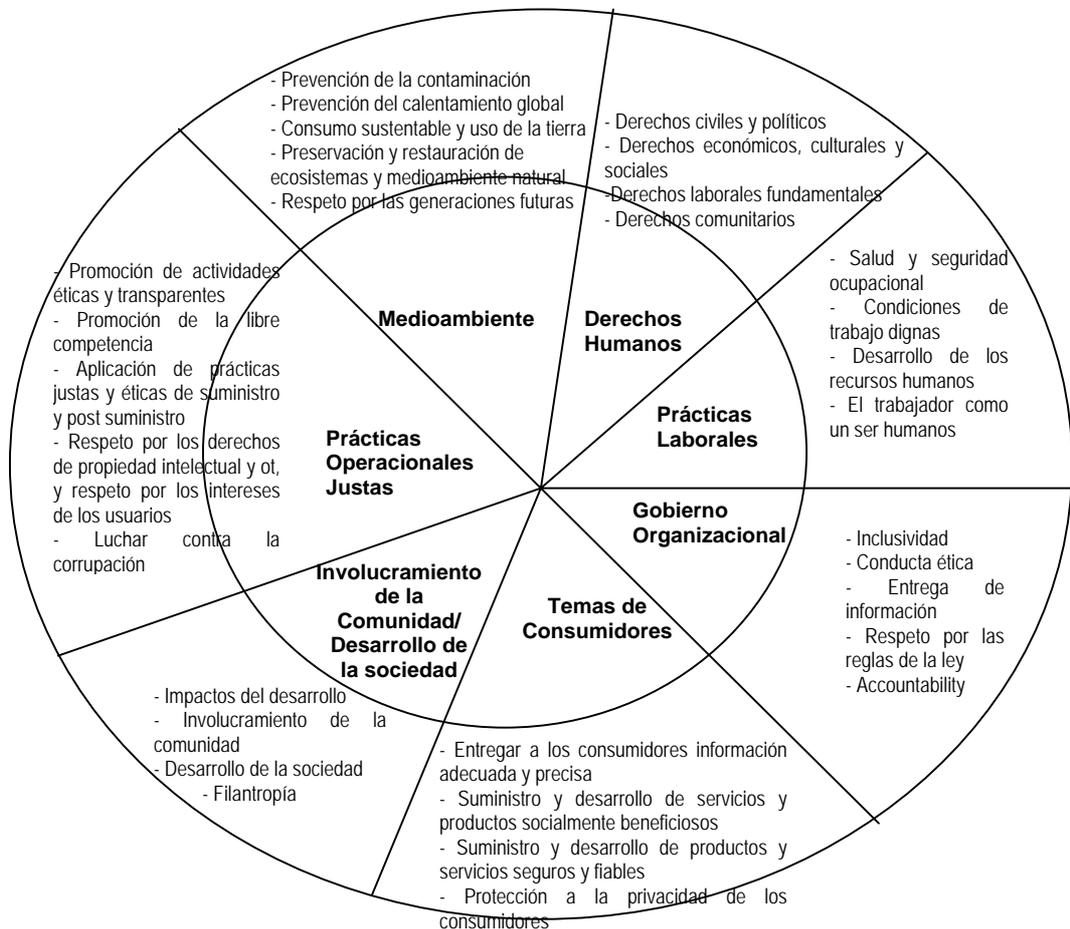
Fundamentos para el enfoque de encabezados. Una amplia variedad de ideas fueron propuestas como temas fundamentales de la responsabilidad social. El TG5 seleccionó, de las distintas propuestas, una lista de 7 encabezados. El objetivo de la selección y redacción de los encabezados es abarcar todos los temas de responsabilidad social. El propósito de este enfoque es evitar una larga lista sin ninguna lógica.

¿Cómo se entregará la guía? Para cada encabezado, el fundamento es presentado, incluyendo una explicación de por qué este encabezado es un tema de responsabilidad social, una breve explicación de los antecedentes y una explicación de la relación de las partes interesadas con este encabezado. Para cada encabezado, se presenta una gama de temas de responsabilidad social.

Para cada tema fundamental de responsabilidad social, se entregan los fundamentos específicos, si es necesario; los temas de responsabilidad social son identificados con sus referencias claves, sus consideraciones claves, su relación con otros temas de responsabilidad social y algunos ejemplos.

Las consideraciones claves son guías sobre áreas claves en las cuales la organización necesitar tomar acciones.

Presentación de los siete encabezados y su correspondencia con los temas fundamentales de responsabilidad social



6.2 Gobierno organizacional

Nota de los líderes del TG5: Algunos expertos propusieron que el gobierno organizacional debería estar abordado a través de toda la ISO 26000, ya que está más relacionada a los principios que a los temas. Numerosos expertos han apoyado esta propuesta.

6.2.1 Fundamentos

Un buen gobierno es central para la vitalidad y estabilidad de la economía, y aumenta la confianza y confianza en las instituciones de la sociedad. Un buen gobierno es participativo, orientado al consenso, accountable, transparente, receptivo, efectivo y eficiente, equitativo e inclusivo, y sigue las reglas de la ley. Entrega seguridad de que la corrupción está minimizada, los puntos de vista de las minorías son tomados en cuenta y las voces de los más vulnerables son escuchadas en la toma de decisiones. También es receptivo a las necesidades presentes y futuras de la sociedad.

Los temas fundamentales del gobierno organizacional, inclusividad, conducta ética, entrega de información, respeto por la regla de la ley y accountability, están relacionadas con medioambiente, involucramiento de la comunidad/ desarrollo de la sociedad, derechos humanos, prácticas laborales, prácticas operacionales justas y temas de consumidores.

6.2.2 Tema fundamental - Inclusividad

Las partes interesadas tienen el derecho de participar de manera significativa en la recolección de información, planificación, establecimiento de la dirección y toma de decisiones, respecto a resultados que afecten o puedan afectar sus vidas.

Inclusividad abarca los temas de participación y equidad.

Cuando se aborden los temas de participación, una organización debería considerar:

- Otorgamiento de poderes;
- Participación en la toma de decisiones;
- Procesos orientados al consenso;
- Participación y consulta a los trabajadores;
- Involucramiento de las partes interesadas;
- Participación de los accionistas o inversionistas; y
- Subsidiariedad – delegar la responsabilidad sobre la autoridad competente más baja

Cuando se aborden los temas de equidad, una organización debería:

- Asegurarse que el directorio u otro ente supervisor asuma sus responsabilidades por la orientación estratégica de la organización, y por el monitoreo efectivo de su gestión;
- Proteger los derechos de las personas patrocinadoras de la organización (por ejemplo los accionistas) y de las partes interesadas (por ejemplo, empleados, comunidad local, socios, acreedores y público en general);
- Asegurar una efectiva comunicación de dos vías con las partes interesadas; y
- Asegurar la entrega de información a tiempo y exacta.

Una referencia clave que una organización debería considerar sobre equidad, es el Principio 6 del Pacto Global de NU.

6.2.3 Tema fundamental – Conducta ética

Cuando aborde temas de conducta ética, una organización debería considerar:

- Comunicación de sus valores dentro y fuera de la organización;
- La utilización de un código de ética o código de conducta;

- Controles internos; y
- Un programa de ética.

Las referencias claves que una organización debería de considerar sobre este tema, son:

- Principios sobre Gobierno Corporativo de la OECD; y
- Guía para Empresas Multinacionales de la OECD.

Nota de los líderes del TG 5: El tema específico de Corrupción, será abordado en "Prácticas operacionales justas".

6.2.4 Tema fundamental – Revelación de información

La revelación de información es necesaria para permitir el monitoreo externo de las organizaciones.

La revelación inadecuada, crea condiciones favorables para una conducta no ética (por ejemplo, conflicto de intereses, violación de derechos, corrupción y conspiración)

La toma de decisiones debería ser justa y transparente. La información debería estar libremente disponible y directamente accesible para aquellas partes interesadas que podrían verse afectadas.

Cuando se aborde el tema de la revelación de información, una organización debería considerar:

- La revelación completa, exacta y completa;
- Comunicación imparcial interna y externa; y
- Seguridad de la información.

Se deberían entregar los canales a las partes interesadas, para que tengan un acceso a la información equitativa, a tiempo y eficiente en costos.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre la revelación de información son:

- Principio 10 del Pacto Global de las NU;
- Principios sobre Gobierno Corporativo de la OECD;
- Guía para Empresas Multinacionales de la OECD; y
- [Iniciativa de Reporte Global]

6.2.5 Tema fundamental – Respeto por la regla de la ley

Una organización debería que sus decisiones y su aplicación, siguen las reglas y regulaciones.

El respeto por la regla de la ley, cubre tanto su cumplimiento, como su aplicación.

Cuando aborde el cumplimiento, una organización debería asegurar:

- El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones locales y nacionales aplicables;
- y
- El cumplimiento de leyes y convenciones internacionales aplicables.

Adicionalmente, una organización debería considerar:

- Conflictos entre, o ausencia de leyes;
- Cumplimiento voluntario de guías internas y externas, complementarias al proceso regulatorio; y
- Las mejores prácticas de manejo y códigos de conducta.

Cuando se aborde la aplicación, una organización debería asegurar la aplicación imparcial, y debería considerar un marco legal justo y procesos de apelación, cuando sean aplicables.

6.2.6 Tema fundamental – Accountability

Accountability aborda los temas de toma de decisiones, efectividad y eficiencia.

6.2.6.1 Toma de decisiones

Los tomadores de decisiones deben ser responsables por sus decisiones. Una organización es responsable por las partes interesadas afectadas por sus decisiones o acciones.

Cuando aborde el tema de la toma de decisiones, una organización debería considerar:

- La revelación de intereses;
- Consejo u organismo supervisor independiente, cuando sea aplicable;
- Estructuras de gestión y gobierno;
- Remuneraciones ejecutivas;
- Gestión de riesgos; y
- Auditoría interna.

6.2.6.2 Efectividad y eficiencia

Una organización debería entregar productos o servicios que hagan el mejor uso de los recursos como están dispuestos.

El concepto de eficiencia incluye el uso sustentable de los recursos naturales y la protección del medioambiente.

Cuando se aborden los temas de la efectividad y la eficiencia, una organización debería considerar los aspectos económicos y la capacidad de gestión.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre los temas de la efectividad y eficiencia son los principios 7 -10 del Pacto Global de NU.

6.3 Medioambiente

6.3.1 Fundamentos

Se ha proyectado que la población mundial aumentará hasta 9 billones alrededor del año 2050. Mientras tanto, el consumo de energía y de otros recursos ha aumentado más rápido que la tasa de crecimiento poblacional, y más rápido que la capacidad natural del medioambiente para absorber los impactos de este consumo.

El clima ha estado mostrando signos de cambio a escala global. Si la temperatura superficial de la tierra continúa aumentando al actual ritmo, se espera el derretimiento de glaciares y un aumento en la temperatura superficial de los océanos. Estos cambios, pueden a su vez, producir un cambio en el clima global más adelante, incluyendo un brusco cambio en las corrientes marinas. Si esto ocurre, podría afectar el ecosistema global, creando un significativo impacto en la producción agrícola, resultando en escasez de alimentos y otros problemas sociales.

Otros problemas medioambientales globales incluyen la disminución de los bosques tropicales, desertificación, lluvia ácida y la pérdida de la biodiversidad.

Además, el crecimiento de la población y el progreso económico, como lo conocemos hoy, inevitablemente aumenta el consumo de recursos, reduce los recursos naturales no renovables y genera desechos dañinos. Existe un gran desequilibrio de consumo, entre y dentro de países ricos y pobres. La búsqueda de mejor calidad de vida, sin embargo, requiere de la reducción en el consumo total de recursos, de parte de los países ricos, especialmente los industrializados.

Una organización debería tomar acciones para mejorar la calidad de vida haciéndose cargo los problemas medioambientales, considerando que la conservación del medioambiente es una responsabilidad común de la humanidad.

El objetivo general de abordar los temas medioambientales es la búsqueda de la sustentabilidad.

6.3.2 Tema fundamental – Prevención de la contaminación

Una organización puede reducir sus impactos ambientales a través de reducir o eliminar las emisiones y contaminantes, incluyendo: sustancias tóxicas, gases invernaderos, sustancias estratosféricas reductoras de ozono, precursores del smog, químicos que contribuyan a la lluvia ácida, residuos sólidos, residuos peligrosos, [contaminantes del agua] orgánicos y no orgánicos, radiación, ruido, vibraciones, calor, olores y basura.

El tema de la prevención de la contaminación está vinculado al involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad, derechos humanos, prácticas laborales, prácticas operacionales justas, y temas de consumidores.

Una organización puede ser capaz de reducir o eliminar sus emisiones al tomar acciones como las siguientes:

- Tecnologías para el control de emisiones;
- Uso de prácticas de producción más limpias;
- Tratamiento de aguas residuales;
- [Control y gestión responsable de los residuos sólidos, basándose en la jerarquía de los principios de las 3R de reducir, reutilizar y reciclar];
- Protección de las fuentes de agua y medidas de sanitización;
- [Programas para prevenir derrames o emisiones no intencionales];
- Control y reducción del impacto de la descarga de efluentes al agua fresca o medioambiente marinos;
- [Programas para abordar las implicancias en la salud pública de las emisiones];
- Políticas sobre la responsabilidad extendida de los productores];
- Reducción de emisiones a través de la administración del producto; diseño para el medioambiente; eco-etiquetado y gestión en la cadena de suministro, incluyendo la gestión del transporte y logística; y
- [Estrategias para entregar información a los usuarios de los productos sobre los riesgos medioambientales y el manejo del fin-de-la-vida del producto]

Una organización debería favorecer soluciones que mejoren la salud y seguridad, mientras reducen las emisiones. Se debería evitar la creación de nuevos problemas, por ejemplo, para trabajadores en un planta, o para las personas que toman contacto con los productos y/o desperdicios de la organización.

Referencias claves que una organización debería considerar cuando aborde la reducción / eliminación de las emisiones son:

- Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo;
- Convención de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes (POPs);
- Guía para Empresas Multinacionales de la OECD;

- Principios 7 – 9 del Pacto Global de NU; y
- Series de ISO 14000 de normas de gestión medioambiental

6.3.3 Tema fundamental – Prevención del calentamiento global

El calentamiento global es un tema grave que afecta la base de la sustentabilidad de la tierra y de la humanidad, un tema donde toda la raza humana es tanto víctima, como perpetrador. Por tanto, todas las organizaciones, así como los individuos, deberían abordar el tema del calentamiento global, bajo un entendimiento compartido, ya que requiere cambios en los estilos de vida.

Aunque ambos involucran la emisión de contaminantes a la atmosfera, la contaminación del aire y el calentamiento global, son fundamentalmente diferentes. La contaminación del aire resulta de una serie de fuentes más limitadas y puede abordarse a través de un rango de soluciones relativamente limitadas. EL calentamiento global es el resultado de causas y actividades generalizadas. Solo puede abordarse a través de acciones que involucren a todos los sectores de la sociedad. La prevención del calentamiento global debería ser tratada como un tema separado del control de la contaminación.

El tema de prevención del calentamiento global, se vincula con al involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad, derechos humanos, prácticas laborales, prácticas operacionales justas, y temas de consumidores.

Cuando se aborde el tema de la prevención del calentamiento global, la organización debería considerar:

- Reducción de la emisión de dióxido de carbono y otros gases invernaderos;
- Uso eficiente de los recursos energéticos, incluyendo productos que ahorran energía;
- Energía renovable;
- Productos que podrían ayudar a prevenir el calentamiento global sobre la base del ciclo de vida;
- Nuevas tecnologías energéticas;
- Aumento de la conciencia; y
- Asociación y colaboración.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre la prevención del calentamiento global son:

- Convención Marco sobre Cambio Climático de Naciones Unidas;
- Protocolo de Kyoto para la Convención Marco sobre Cambio Climático de Naciones Unidas;
- Informes del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC);
- Principios 7 – 9 del Pacto Global de NU;
- Guía para las Empresas Multinacionales de la OECD;
- Iniciativa del Protocolo de Gases de Invernadero del Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sustentable (WBCSD) y el Instituto de Recursos Mundiales (WRI);
- Serie de normas ISO 14000; y
- Asociación del Asia-Pacífico para el Desarrollo Limpio y el Clima.

6.3.4 Tema fundamental – Consumo sustentable y uso de la tierra

El consumo incluye a todas las entradas de materiales renovables y no renovables, combustibles y energía. El consumo sustentable implica la optimización de estas entradas.

Una organización puede reducir los impactos ambientales del consumo en estas categorías:

- Materias primas;
- Consumo de electricidad (de fuentes renovables y no renovables);
- Consumo de combustibles (combustibles fósiles, maderas y otros);
- Uso de agua fresca (especialmente en tiempos y lugares de escasez de agua); y

El tema del consumo sustentable se vincula con el involucramiento de la comunidad/ desarrollo de la sociedad, prácticas operacionales justas y temas de consumidores.

Una organización puede avanzar hacia prácticas de consumo sustentables a través de toma de acciones hacia:

- La promoción de los principios de las 3R (reducir, reutilizar, reciclar);
- Implementación de enfoques de eco-diseño y ciclo de vida;
- Manejo del recurso agua superficial y profunda;
- Monitoreo de consumo detallada;
- Implementación de sistemas de gestión medioambientales;
- Ecología industrial;
- Adopción de prácticas de energía eficientes; y
- Generación o uso de energía renovable.

Referencias claves que una organización debería considerar para moverse hacia el consumo sustentable son:

- Guía para las Empresas Multinacionales de la OECD;
- Principios 7 – 9 del Pacto Global de NU; y
- Serie de ISO 14000 de normas de gestión medioambiental.

Una organización puede impactar el medioambiente a través de uso de tierra, incluyendo:

- Urbanización e invasión sobre la tierra rural;
- Deforestación y degradación de los bosques;
- Desertificación;
- Disposición de desechos sólidos no apropiada; y
- Prácticas agrícolas.

El tema del uso sustentable de la tierra se vincula con involucramiento de la comunidad/ desarrollo de la sociedad.

Acciones de manejo sustentable de la tierra, incluyen:

- Desarrollo urbano sustentable;
- Reforestación;
- Manejo forestal sustentable;
- Conservación de suelos;
- Prácticas agrícolas sustentables; y
- Reclamaciones de tierras contaminadas y sitios de brownfield.

6.3.5 Tema fundamental – Preservación y restauración de ecosistemas y el medioambiente natural

Una organización puede tener impactos negativos sobre ecosistemas naturales, tales como:

- Pérdida de ecosistemas naturales;
- Disminución y pérdida de especies y habitats naturales;
- Alteraciones físicas al medioambiente marino;
- Especies invasivas;
- Pérdida de la biodiversidad; y

- Recolección no sustentable de vida salvaje (incluyendo la sobre pesca, sobre caza o la recolección de especies en peligro).

La organización puede también considerar el uso de organismos genéticamente modificados.

El tema de la preservación y restauración de los ecosistemas y el medioambiente natural, se vincula con el involucramiento de la comunidad/ desarrollo de la sociedad, prácticas operacionales justas y temas de consumidores.

Los ecosistemas naturales puede ser preservados y restaurados a través de:

- Creación / protección de hábitat;
- Establecimiento de corredores migratorios;
- Manejo sustentable de la biodiversidad y los organismos modificados genéticamente;
- Protección de humedales, arrecifes de corral y otros ecosistemas significativos o amenazados;
- Aplicación de mecanismos para valorar los servicios ecológicos y alcanzar ganancias ecológicas netas; y
- Uso sustentable de la tierra y los océanos.

Las acciones que manejar de manera sustentable los océanos y la tierra, incluyen:

- Desarrollo urbano sustentable;
- Reforestación;
- Manejo forestal sustentable;
- Conservación de suelos;
- Prácticas agrícolas sustentables; y
- Reclamaciones de tierras contaminadas y sitios de brownfield.

Las referencias claves que una organización debería considerar son:

- Pacto Global de NU;
- Series de normas de ISO 14000;
- Guía para empresas multinacionales de la OECD;
- Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo;
- Convención sobre la Diversidad Biológica (CBD); y
- Metas de Desarrollo del Milenio de NU.

6.3.6 Tema fundamental – Respeto por las generaciones futuras

Comenzando con la Conferencia sobre Desarrollo Humano de NU en 1972, el medioambiente entró en la agenda de desarrollo y en los procesos de toma de decisiones de los países. Pero no fue sino hasta 1983, cuando las Naciones Unidas establecieron la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo (la Comisión Brundtland), que surgió el concepto de “desarrollo sustentable”. El término fue definido como “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer con sus propias necesidades”.

Este compromiso con las generaciones futuras fue elaborado a través de los principios establecidos en la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo en 1992. Por ejemplo, el Principio 1, proclama “Los seres humanos son el centro de preocupación para el desarrollo sustentable. Tienen el derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza”. Y el Principio 3 va más allá al mencionar que “el derecho al desarrollo debe ser cumplido, de manera de satisfacer igualmente el desarrollo y las necesidades medioambientales de las generaciones presentes y futuras”.

El tema del respeto por las generaciones futuras se vincula con los derechos humanos y los temas de consumidores.

El respeto por las generaciones futuras incluye el derecho al uso de recursos naturales y el acceso al agua limpia, así como a la preservación de los recursos naturales y el agua.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre el respeto por las generaciones futuras son:

- Convenciones 148, 155, 161 y 183 de la OIT;
- Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo; y
- Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sustentable, y

6.4 Derechos Humanos

6.4.1 Fundamentos

La protección y promoción de los derechos humanos fue considerada como una materia bajo la soberanía de cada estado antes de la Segunda Guerra Mundial. Como resultado de las graves violaciones a los derechos humanos durante la guerra, las Naciones Unidas, en 1948, adoptaron la Declaración Universal de Derechos Humanos (UDHR), estipulando que todos los seres humanos deben ser respetados, tienen derecho a todas las libertades y derechos, y a disfrutar de la igualdad y no discriminación.

Dos instrumentos internacionales de derechos humanos, la Convención Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR) y la Convención Internacional sobre Derechos Políticos y Civiles (ICCPR), entraron en vigor en 1976, para darle una permanencia legal firme a los derechos entregados en la UDHR.

Desde entonces, el sistema internacional de derechos humanos, se ha desarrollado, basándose en que cada estado tiene por responsabilidad primaria el deber de proteger, promover e implementar todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Sin embargo, en el siglo XXI, amenazas y violaciones a los derechos humanos han estado aumentando, tal como ha surgido la extrema pobreza desde la aceleración de la globalización, la internacionalización de los conflictos armados y guerras civiles, terrorismo, VIH/SIDA y otras enfermedades infecciosas, temas medioambientales y desastres naturales. Existen casos en los que los estados individuales, solo pueden garantizar parcialmente, el respeto y protección de todos los derechos humanos.

El aumento en las violaciones a los derechos humanos por individuos, familias, corporaciones y organizaciones de la sociedad civil, también se han vuelto un problema del crecimiento y la preocupación global. Éstas han tomado forma como abuso de la información personal (utilizando tecnología de información desarrollada), violación a la privacidad, violencia contra hombre, mujeres y niños, y tráfico humano.

Con estos antecedentes, cada organización e individuo, debería buscar la construcción de una sociedad donde a cada individuo se le asegure una existencia digna de un ser humano, donde cada individuo sea respetado como un ser humano que crea y disfruta de una variedad de valores, una sociedad que acepta la diversidad y considera esta diversidad como la fortaleza de la organización y la sociedad.

Mientras la responsabilidad por la protección de los derechos humanos, primariamente descansa en los estados individuales, la organización como miembro de la sociedad, debería contribuir a la realización completa de los derechos humanos. Debería esforzarse por proteger y promover los derechos humanos, y utilizar sus recursos e influencias para promover y respetar la dignidad y diversidad humana.

Cuando la organización aborde los derechos humanos, debería prestarle atención al precepto “no hacer daño”, así como a la idea de contribuir afirmativamente al respeto por los derechos humanos. El concepto de complicidad también debería ser tomado en cuenta: no solo las conductas u operaciones de una organización pueden ser el tema, también se debería prestar atención a cómo la organización puede estar implicada (legal o moralmente) en las acciones o inacciones de otros, directa e indirectamente, y a través de una complicidad beneficiosa o silente.

Los objetivos generales de abordar los temas de derechos humanos son el promover, respetar y proteger la dignidad y diversidad humana.

6.4.2 Tema fundamental – Derechos civiles y políticos

Mientras los estados tienen la responsabilidad primaria de promover y proteger los derechos civiles y políticos, todas las otras organizaciones deberían apoyar y respetar la protección de los derechos civiles y políticos internacionalmente proclamados, dentro de su esfera de influencia, y asegurarse de que no están siendo cómplices en abusos de estos derechos.

El tema de los derechos civiles y políticos está vinculado a las prácticas laborales.

Cuando una organización aborde los temas de derechos políticos y civiles, debería considerar:

- Prohibición de toda discriminación para asegurar la libertad de discriminación y los derechos de las personas con discapacidades, minorías y personas indígenas;
- Cumplimiento con todas las leyes y regulaciones nacionales;
- Cumplimiento de las convenciones internacionales;
- [Tratar los conflictos entre las leyes nacionales y los derechos políticos y civiles];
- Asegurar el derecho de las personas a la educación;
- Promover la justicia y la confianza mutua [entre empleados y empleadores], a través del respeto por la libertad de reunión, libertad de asociación, libertad de discurso y otros derechos que se encuentran en la Convención Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ICCPR);
- Establecimiento de comunicación efectiva para asegurar el acceso a la información;
- Derecho a la vida y la libertad;
- Derechos de las mujeres;
- Derechos y límites en el uso de la seguridad;
- [No tortura]
- [Derechos legales]
- Derecho a la propiedad;
- Cumplimiento de las necesidades básicas de alimento, agua, vestuario y refugio.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre los derechos políticos y civiles son:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos;
- La Convención Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, 1966; y
- La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres

Ejemplos:

El ejemplo más obvio: grandes organizaciones utilizando fuerzas de seguridad.

Ejemplos menos obvios: pequeñas organizaciones respetando la diversidad de opiniones políticas de clientes, miembros y empleados.

6.4.3 Tema fundamental – Derechos económicos, culturales y sociales

Con la mayoría de la población mundial viviendo con \$1 a \$2 por día, existe una oportunidad para una organización de apoyar los esfuerzos gubernamentales de mejorar el bienestar de sus ciudadanos.

El tema de los derechos económicos, culturales y sociales se relaciona con las prácticas laborales y las prácticas justas de operación; incluye los derechos de los niños.

Cuando una organización aborde el tema de los derechos económicos, culturales y sociales, debería considerar:

- Convenciones internacionales y cumplimiento de las leyes nacionales que les de efecto;
- Capacitación/ derecho a la educación y enseñanza profesional;
- Oportunidades de empleo / igualdad de oportunidades de empleo;
- Salario mínimo digno;
- Libertad de empresa;
- Derecho a una vivienda adecuada;
- Protección de la propiedad;
- Derechos de los grupos minoritarios;
- Los estándares más altos atingentes a derechos y salud física y mental; y
- Diversidad cultural y religiosa.

Referencias claves que una organización debe considerar sobre temas de derechos económicos, culturales y sociales son:

- Convención Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966;
- Principios 1 y 2 del Pacto Global de UN; y
- Metas de Desarrollo del Milenio.

Los niños tienen derechos económicos, culturales y sociales, y la protección de sus derechos debería ser tomada en cuenta específicamente.

Cuando se aborden los derechos de los niños, una organización debería considerar:

- La remediación del trabajo infantil;
- Educación para los niños;
- Protección de los niños de todo tipo de explotación (incluyendo la explotación sexual); y
- Presencia de la familia del niño – derecho del niño de no ser tomado/movido de su familia y/o hogar/comunidad para trabajar.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre los derechos de los niños son:

- Declaración Universal de Derechos Humanos;
- Convención sobre los Derechos de los Niños;
- Convenciones de la OIT relevantes para niños;
- Convención de la edad mínima, 1973;

- Convención 182 de la OIT sobre las Peores formas de Trabajo Infantil; y
- Principios 1, 2, 4, 5 y 6 del Pacto Global de NU.

Ejemplos:

Ejemplo más obvio: compañías mineras respetando el vínculo de las personas indígenas a su tierra.

Ejemplo menos obvio: bancos entregando alfabetización financiera para grupos en desventaja.

Ejemplo más obvio: Organizaciones grandes incluyen la prohibición del trabajo infantil en los contratos con sus proveedores.

Ejemplo menos obvio: pequeñas organizaciones discutiendo el sobre uso de tenderos infantiles en las tiendas locales.

6.4.4 Tema fundamental – Derechos laborales fundamentales

El respeto por los derechos de los trabajadores es necesario en sí mismo, y una organización debería contribuir positivamente a un ambiente en el cual los derechos de los trabajadores sean respetados.

El tema de los derechos fundamentales en el trabajo está estrechamente vinculado con las prácticas laborales.

Cuando una organización aborde el tema de los derechos fundamentales en el trabajo, debería considerar:

- Cumplimiento con las leyes y regulaciones nacionales, y la consideración de las convenciones internacionales sobre los derechos de los trabajadores;
- Cumplimiento de los acuerdos colectivos;
- No emplear a niños bajo cierta edad;
- No emplear a personas menores de 18 años en trabajos riesgosos;
- Instalaciones para el cuidado de los niños para madres trabajadoras;
- Libertad de los trabajadores para dejar su trabajo, con un aviso razonable;
- Políticas internas y reglas sobre no discriminación, en relación a raza, sexo, religión, color, opinión política, origen étnico y social;
- No ser cómplice de abusos a los derechos humanos en la cadena de suministro;
- Libertad de asociación y el derecho de formar y unirse a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva;
- No trabajo forzado u obligatorio; y
- Respeto y compromiso organizacional de proteger los derechos humanos.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre los derechos fundamentales en el trabajo son:

- Declaración Universal de Derechos Humanos, Principio [número];
- Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo;
- Convenciones 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 y 182 de la OIT;
- Guía de la OECD para Empresas Multinacionales; y
- Cuenta Internacional de Derechos Humanos.

Ejemplos:

Ejemplo más obvio: grandes empresas toman precauciones para que los derechos laborales fundamentales estén en los contratos con sus proveedores.

Ejemplo menos obvio: organizaciones pequeñas le informan a sus nuevos trabajadores de que son libres de unirse a un sindicato.

6.4.5 Tema fundamental – Derechos de comunidad

Una organización debería asegurarse de que sus operaciones no tienen un impacto negativo sobre, o interfieren con, los derechos de su comunidad anfitriona y las partes interesadas relevantes.

El tema de los derechos de comunidad está vinculado a las prácticas laborales y al involucramiento de la comunidad/ desarrollo de la sociedad.

Cuando aborde el tema de derechos de comunidad, una organización debería considerar:

- Derechos de las personas indígenas;
- Derechos de las minorías;
- Igualdad de género;
- Personas con discapacidades;
- Trabajadores emigrantes;
- Trabajadores jóvenes;
- Educación; y
- Prevención del tráfico de seres humanos.

Una organización debería tomar acciones para promover la protección de los derechos humanos, debería adoptar programas para fomentar y apoyar el empleo en la comunidad y debería contribuir al otorgamiento de poderes de los grupos minoritarios.

Las referencias claves que la organización debería considerar sobre los derechos de comunidad son:

- Convenciones 97, 138, 143, 156, 159 y [169] de la OIT;
- Declaración de los Derechos de las Personas Indígenas, adoptado por el Consejo de Derechos Humanos; y
- Declaración Universal de Derechos Humanos.

6.5 Prácticas Laborales

6.5.1 Fundamento

Los recursos humanos son una fuente de fortaleza para todas las organizaciones. La reactivación de los recursos humanos es esencial para que las organizaciones creen valor agregado y aumenten la productividad. Por esta razón, se ha vuelto más importante que nunca, para una organización el mejorar el ambiente y condiciones de trabajo, en las cuales los trabajadores individuales puedan demostrar sus distintas habilidades e individualidad, y trabajar con el sentido de la satisfacción.

La intensificación de la competencia internacional, que surge de la globalización, también ha causado una competencia por contratar a los mejores talentos, sin importar su nacionalidad. Se ha vuelto más importante que nunca antes, el crear un lugar de trabajo atractivo para los trabajadores y el ofrecer oportunidades a cada trabajador para que mejoren sus habilidades.

Con el rápido progreso de la globalización, varias organizaciones ahora conducen sus actividades a través de las fronteras nacionales. Como resultado de esto, se le está prestando atención a las condiciones de trabajo entregadas por estas organizaciones internacionales, al emplear a personas locales.

6.5.2 Tema fundamental – Salud y seguridad ocupacional

Una organización debería asegurar que sus políticas y prácticas conduzcan a condiciones y ambientes de trabajo seguro y saludable.

El tema de la salud y seguridad ocupacional se vincula con derechos humanos y prácticas operacionales justas.

Cuando una organización aborde el tema de la salud y seguridad ocupacional, debería considerar:

- Remediación del riesgo y de condiciones no seguras/no saludables;
- Políticas y prácticas que suministren prácticas laborales seguras y saludables;
- Cumplimiento con las leyes internacionales y regulaciones y leyes nacionales;
- Convenciones de la OIT;
- Promoción de la salud y seguridad en las actividades de la cadena de suministro, incluyendo las prácticas de subcontratación;
- Relación con los proveedores, consumidores, ONGs y gobierno;
- Capacitación y construcción de conciencia de manera regular sobre salud y seguridad;
- Programas preventivos de salud y seguridad;
- Respeto por las prácticas de seguridad;
- Compensación por enfermedades o lesiones relacionadas al trabajo;
- Cooperación con la inspección pública y las autoridades que administran el trabajo;
- y
- Procedimientos correctivos internos.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre temas de salud y seguridad ocupacional, son:

- Convenciones 81, 129, 150, 155 y 186 de la OIT. Muchas Convenciones y Códigos de la OIT son importantes para industrias en particular;
- Series OHSAS 18000 de especificaciones internacionales de sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional; y
- Declaración Socio-Laboral de MERCOSUR, 1998

Ejemplos:

Ejemplo más obvio: una empresa grande en la industria secundaria, diseña sus fábricas para minimizar el potencial de lesionarse de los trabajadores.

Ejemplo menos obvio: organización de la comunidad asegura que los empleados tengan la apropiada luz y asientos.

6.5.3 Tema fundamental – Condiciones de trabajo dignas

De acuerdo con la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 23.3, tienen el derecho a una remuneración justa y favorable. Una organización debería entregar las condiciones justas para sus trabajadores.

EL tema de las condiciones de trabajo dignas, se vincula con derechos humanos, involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad.

Cuando una organización aborde el tema de condiciones de trabajo dignas, debería considerar:

- Cumplimiento con la legislación nacional;
- Convenciones de la OIT;
- Promoción de condiciones de trabajo aceptables en su cadena de suministro, a través de sus prácticas de subcontratación;
- Igualdad de oportunidades y promoción de la diversidad;

- Políticas contra la discriminación y el abuso;
- Condiciones de contratación;
- Relaciones gerencia-trabajadores y promoción del diálogo social;
- Salarios y beneficios;
- Duración del trabajo, descanso semanal y vacaciones anuales;
- Trato justo / resolución de disputas / prácticas disciplinarias justas y razonables;
- Trabajadores inmigrantes;
- Anticipación de los impactos sociales vinculados con la reestructuración; y
- Trabajo no convencional en el hogar; trabajo en el hogar y trabajo informal.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre condiciones de trabajo dignas, son:

- Guías para Empresas Multinacionales de la OECD;
- Declaración de Principios Tripartita de la OIT, concerniente a las Empresas Multinacionales y Políticas Sociales;
- 8 Convenciones centrales de la OIT;
- Directiva de la Unión Europea sobre Tiempo de Trabajo; y
- Convenciones de la OIT sobre Salarios (94, 95, 100 y 131) y Tiempo de Trabajo (Convenciones 1, 30, 14, 106 y 152; R116)

Ejemplos:

Ejemplo más obvio: una organización grande, consulta formalmente a sus trabajadores sobre la reestructuración del lugar de trabajo.

Ejemplo menos obvio: un negocio pequeño busca pagar un salario justo, más que el mínimo legal o de mercado.

6.5.4 Tema fundamental – Desarrollo de recursos humanos

Una organización debe reconocer las habilidades y el potencial de sus empleados, y cuando sea apropiado, entregar oportunidades para avanzar y aprender. Esto puede mejorar la moral de los empleados, y darle a la organización mayor competitividad.

Cuando se aborden los temas de desarrollo de recursos humanos, una organización debería considerar:

- Mejora en la empleabilidad de los trabajadores;
- Aprendizaje continuo;
- Programas de capacitación y promoción / programas de capacitación y concienciación para empleados;
- Acceso a la educación y al desarrollo; y
- Manejo de la profesión

6.5.5 Tema fundamental – El trabajador como ser humano

El tema del trabajador como ser humano está vinculado con derechos humanos e involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad.

Cuando una organización aborde el tema del trabajador como ser humano, debería considerar:

- Protección social;
- Beneficios de vacaciones de la organización;
- Cumplimiento con la leyes nacionales e internacionales;
- Equilibrio entre el trabajo, la familia y las actividades de la comunidad;
- Equilibrio entre la vida personal y el trabajo;
- Relaciones en la comunidad;
- Políticas y prácticas de despido justas;

- Fondos de pensiones (retiro);
- Derechos de recreación / tiempo de trabajo y sobre tiempo razonables;
- Protección a la maternidad / acceso a cuidado infantil accesible;
- Compensación / beneficios;
- Acceso a la información;
- Programas de rehabilitación;
- Trabajadores de contingencia;
- Derecho a trabajar con libertad de elección del empleo; y
- Cuidados médicos / programas de beneficios de salud / programas de salud para empleados y sus familias / respeto en el lugar de trabajo por personas con VIH/SIDA.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre el tema de los trabajadores como seres humanos, son:

- Guía para Empresas Multinacionales de la OECD;
- Declaración de Principios Tripartita de la OIT, concerniente a las Empresas Multinacionales y Políticas Sociales;
- Convención 102 de la OIT; y
- Directiva de la Unión Europea sobre Tiempo de Trabajo.

Ejemplos:

Ejemplo más obvio: una organización grande, entrega cuidado a niños en el lugar de trabajo, para atraer y retener a los padres, especialmente las mujeres.

Ejemplo menos obvio: una organización pequeña intenta entregar alguna flexibilidad en las horas de trabajo para permitir a sus trabajadores en cumplir con sus compromisos familiares.

6.6. Prácticas operacionales justas

6.6.1 Fundamento

Una organización debería fomentar la justicia y transparencia en sus relaciones con otras organizaciones. Debería evitar cualquier comportamiento que parezca favoritismo o conspiración.

La protección y el respeto de la propiedad intelectual (patentes, derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual) es vital para las organizaciones, para salvaguardar los incentivos de los que la han desarrollado y promover el desarrollo saludable de la sociedad.

6.6.2 Tema fundamental – Promoción de actividades éticas y transparentes

Existe un número de prácticas organizacionales que han sido definidas como injustas. Estas incluyen:

- Conflictos de interés;
- Fijación de precios agresiva;
- Uso inapropiado de la información interna;
- Lavado de dinero;
- Términos contractuales injustos;
- Ejercer presiones de manera inadecuada;
- Contribuciones políticas ilegales;
- Nepotismo;
- [Conductas inconscientes]; y
- [Manufactura/ oferta / venta de productos que inherentemente sean dañinos y/ o adictivos]

El tema de la promoción de actividades éticas y transparentes se vincula con el medioambiente, derechos humanos, gobierno, involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad y temas de consumidores.

Cuando se aborden los temas de promoción de actividades éticas y transparentes, una organización debería considerar:

- Dar cuenta y reportar honestamente;
- Tomar responsabilidades por los impactos de productos sobre la salud humana y el medioambiente;
- [Marketing y prácticas promocionales responsables];
- Desempeño ambiental de productos y servicios;
- [Transparencia];
- [Integridad];
- Involucramiento con y respeto por los proveedores y clientes;
- Debida diligencia;
- Política integrada del producto (consideración del ciclo de vida completo del producto); y
- [Principio precautorio]

Áreas claves para que una organización aborde el tema de promoción de actividades éticas y transparentes, son:

- Comercio justo;
- Actividades éticas y sustentables;
- Inclusión de criterios sociales y medioambientales para proveedores y usuarios finales;
- Apoyo a organizaciones pequeñas, incluyendo pago puntual; y
- Ejercer presiones de manera responsable y transparente.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre el tema de la promoción de actividades éticas y transparentes, son:

- Reglas de la OMC;
- Códigos y convenciones sectoriales, por ejemplo, la Convención Marco de la OMS sobre el Control del Tabaco;
- Guías para Empresas Multinacionales de la OECD;
- El Principio 10 del Pacto Global de NU.

6.6.3 Tema fundamental – Promoción de la competencia abierta

El comportamiento anticompetitivo y el abuso de un monopolio o una posición dominante, distorsionan la competencia y dañan tanto a las organizaciones como a los consumidores.

El tema de la promoción de la libre competencia se vincula con el medioambiente, derechos humanos, gobierno, involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad y temas de consumidores.

Cuando se aborde el tema de la promoción de la competencia abierta, una organización debería:

- Conducir todas sus actividades de manera consistente con el texto y el espíritu de la legislación sobre competencia;
- Cooperar con las autoridades de competencia;
- Promover las políticas públicas que fomenten la competencia; y
- Promover la conciencia de los empleados sobre la importancia del cumplimiento de la legislación sobre competencia.

Cuando aborde el tema de la promoción de la competencia abierta, una organización no debería:

- Abusar de posiciones dominantes;
- Comprometerse en la fijación de precios / mantención de precios del comercio detallista;
- Restringir la producción o imponer cuotas injustificadamente;
- Segregar injustificadamente los mercados, clientes, proveedores o territorios; o
- Comprometerse en la fijación de precios agresiva.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre la competencia abierta, son:

- Legislación anti-carteles;
- Guías para Empresas Multinacionales de la OECD;
- El Principio 10 del Pacto Global de NU.

6.6.4 Tema fundamental – Aplicación de prácticas justas y éticas de suministro y post-suministro

Una organización tiene obligaciones y responsabilidades hacia otras organizaciones así como hacia los consumidores.

En la mayoría de los casos, la organización depende de productos y servicios que obtiene de otras organizaciones. A través de su abastecimiento, una organización puede estimular la demanda por productos y servicios beneficiosos medioambientalmente y socialmente. Es así como una organización debería incluir criterios sociales y medioambientales en sus orientaciones de abastecimiento.

El tema de la aplicación de prácticas justas y éticas de suministro y post-suministro, se vincula con el medioambiente, derechos humanos, gobierno, involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad y temas de consumidores.

Prácticas injustas de suministro y post-suministro incluyen:

- Garantías injustas;
- Servicios de apoyo inadecuado para responder preguntas o quejas de los clientes;
- Restricción injusta sobre la responsabilidad de los proveedores;
- Mal uso de la privacidad del cliente; y
- Falta de vigilancia relacionada al retiro de un producto o servicio.

Para evitar estas prácticas, una organización debería tomar acciones para promover:

- Contratos justos;
- Condiciones y garantías de suministro justas y éticas;
- Manejo de quejas justo y transparente;
- Prácticas de resolución de conflicto; y
- Pago puntual a [pequeñas] organizaciones.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema, son:

- Guías para Empresas Multinacionales de la OECD; y
- Convención Marco de la OMS sobre el Control del Tabaco.

6.6.5 Tema fundamental – Respeto por la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y respeto por los intereses de los usuarios

Una organización no debería involucrarse en actividades, tales como piratería y falsificación, que violan los derechos de propiedad intelectual.

Al hacer esto, una organización no debería, sin embargo, restringir de manera excesivamente los intereses de los usuarios.

El tema del respeto por la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y los intereses de los usuarios, se vincula con el medioambiente, derechos humanos, gobierno, involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad y temas de consumidores.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema, son:

- Legislación de propiedad intelectual;
- Guías para Empresas Multinacionales de la OECD;
- El Principio 10 del Pacto Global de NU.

6.6.6 Tema fundamental – Lucha contra la corrupción

La corrupción es un estorbo para el desarrollo sustentable. Tiene su mayor impacto sobre comunidades pobres y corroe la estructura de la sociedad. La corrupción distorsiona la competencia, impide el crecimiento económico y de esta manera daña a toda la sociedad.

Para abordar este tema, una organización debería:

- Trabajar contra la corrupción;
- No involucrarse en prácticas como soborno y extorsión;
- Implementar, mantener y mejorar actividades para contrarrestar la corrupción;
- Aumentar la conciencia de los empleados sobre corrupción; y
- Ejercer presiones de manera responsable y transparente, y trabajar para influir a otros en la oposición a la corrupción.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre el tema de corrupción, son:

- Convención de NU contra la Corrupción (UNCAC);
- Principios sobre Gobierno Corporativo de la OECD; y
- Guía para Empresas Multinacionales de la OECD.

Nota de los líderes del TG 5: El tema de información a los consumidores se aborda dentro del 6.7.2

6.7. Temas de consumidores

6.7.1 Fundamento

Las necesidades de los consumidores y usuarios son diversas, complejas y sofisticadas. Una organización debería asegurar que al desarrollar y suministrar productos y servicios, no causen, de manera conocida, riesgos a la vida humana, y debería actuar de buena fe, para preservar el derecho de las personas a la salud. Una organización debería actuar por el interés público, incluyendo mejoras en la accesibilidad, incluyendo a las personas con discapacidades, realizando diseños universales en sus productos y servicios. Debería crear tecnologías y productos que sean simultáneamente eficientes en cuanto a energía y recursos, y beneficiosos para el medioambiente. Una organización debería entregar productos y servicios que contribuyan a la solución de problemas sociales, así como a mejorar el estilo de vida a través de la innovación técnica y nuevas áreas de actividad.

Las demandas de los consumidores, pueden potencialmente jugar un rol fundamental en fomentar el aumento de la responsabilidad social de las organizaciones. Para lograr esto, los consumidores necesitan información completa, fiable, de fácil acceso y

comparable, sobre las actividades de la organización respecto a la responsabilidad social.

En la medida que el volumen de información aumenta con el avance en las tecnologías de información, una organización requiere cada vez más, de manejar de manera adecuada la información. La base de la habilidad de una organización para construir confianza con sus consumidores, se encuentra en su habilidad para asegurar un manejo adecuado de datos personales identificables en todos los aspectos de sus actividades.

6.7.2 Tema fundamental – Suministro de información adecuada y exacta a los consumidores

El entregar a los consumidores la información adecuada y exacta, respecto a los productos y servicios de la organización, se vincula con medioambiente, derechos humanos, gobierno, involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad y prácticas operacionales justas.

Este tema fundamental incluye:

- Prácticas organizacionales responsable, incluyendo el respeto por la salud y el bienestar de los consumidores;
- Marketing justo, incluyendo la adhesión a las regulaciones del marketing; y
- Transparencia, de manera que consumidores bien informados reconozcan el desempeño positivo de una organización en relación a la responsabilidad social.

Una organización debería considerar:

- El suministro de información y publicidad responsable, verdadera y exacta. Esto incluye el peso y medidas correctas, comunicación en un lenguaje simple, entrega de información y etiquetado completo, franco y verdadero, en lo que se refiere a contenido, aspectos de salud, uso seguro, mantención, almacenamiento y disposición. Además incluye la información en múltiples idiomas, si fuera apropiado, entrega total de información de términos y condiciones, comparabilidad con productos y servicios alternativos y la entrega de información adecuada y fáctica sobre productos y servicios;
- Entrega de información sobre los aspectos ambientales de productos y servicios;
- Contratos equitativos, incluyendo garantías, respeto por los derechos de los consumidores, neutralidad tecnológica y acceso a reparación;
- Servicios y apoyo post-suministro, incluyendo sistemas y apoyos de productos y servicios, el derecho a probar productos y servicios, el derecho a devolución, sistema de gestión de garantía y quejas con participación de las partes interesadas;
- Respeto por la libertad de elegir de los consumidores;
- Educación de los consumidores;
- Completa entrega de información sobre el producto o servicio;
- Desempeño de acuerdo a las políticas y prácticas declaradas, relacionadas con transacciones con consumidores;
- Asegurar que la publicidad está claramente identificada como tal;
- Habilidad de corroborar cualquier representación expresada o implícita; y
- Cuidado especial en la publicidad y marketing que está orientado a niños, ancianos; enfermos graves y otros, que pueden no tener la capacidad para entender completamente la información.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema son:

- Las Guías de Protección al Consumidor de NU;
- La Guía para Empresas Multinacionales de la OECD;
- La Guía para la Protección a los Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico de la OECD;

- Leyes sobre etiquetado, por ejemplo, ISO 14021: 1999, Etiquetas y declaraciones medioambientales – Demanda medioambiental autodeclarada (Tipo II etiquetado medioambiental);
- ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de calidad – Requisitos;
- Principios 1 – 10 del Pacto Global de NU; y
- Convención Marco de la OMS sobre el Control del Tabaco.

6.7.3 Tema fundamental – Suministro y desarrollo de servicios y productos beneficiosos para el medioambiente y la sociedad

Una organización que venda, promueva o comercialice productos o servicios, puede jugar un importante rol en aumentar la demanda por productos y servicios que sean beneficiosos medioambientalmente y socialmente.

Este tema fundamental incluye:

- Prácticas organizacionales justas;
- Accesibilidad;
- Inclusión social;
- Disminuir la vulnerabilidad social de los consumidores, a través de la adherencia a los derechos humanos; y
- Acceso a productos y servicios esenciales.

El tema de la provisión y el desarrollo de productos y servicios beneficiosos medioambiental y socialmente, se vincula con medioambiente, derechos humanos, gobierno, involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad y prácticas operacionales justas.

Una organización vendiendo, promoviendo o comercializando productos o servicios, debería:

- Asegurar, en la mayor extensión posible, que los consumidores son capaces de comparar sus productos y servicios con alternativas;
- Entregar información a los consumidores sobre las condiciones medioambientales y sociales bajo las cuales el producto o servicio fue producido;
- Entregar información a los consumidores sobre la eficiencia de recursos de un producto, y cómo es el producto comparado con alternativas;
- Mejorar el ciclo de vida del producto;
- Comprometerse en actividades que aumenten la conciencia sobre el consumo ético; y

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema, son:

- Leyes de protección del consumidor;
- La Guía para Empresas Multinacionales de la OECD;
- Principios 1 – 2 del Pacto Global de NU.

6.7.4 Tema fundamental – Suministro y desarrollo de productos y servicios seguros y confiables

Una organización tiene la responsabilidad de entregar a los consumidores, productos y servicios seguros y confiables. Cuando desarrolle, venda y promueva productos y servicios, una organización no debería involucrarse en prácticas, u ofrecer productos que posiblemente causen un riesgo de daño inaceptable a los consumidores.

El tema del suministro y desarrollo de productos y servicios seguros y confiables, se vincula con medioambiente, derechos humanos, gobierno, involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad y prácticas operacionales justas.

Una organización debería:

- Entregar productos y servicios que no sean dañinos a la salud del consumidor;
- Entregar un evaluación del impacto de productos y servicios en la salud y la seguridad, si es apropiado;
- Retiro de productos o servicios inseguros;
- Publicar noticias de advertencia de salud;
- Prestar especial atención en proteger a grupos vulnerables, como niños, ancianos, enfermos graves y otros que puede que no tengan la capacidad de reconocer o evaluar posibles daños;
- Prestar especial atención a las necesidades de la población indígena; y
- Evitar el uso de cualquier aditivo, sustancia u otro producto peligroso o adictivo, que pueda crear un riesgo de daño inaceptable.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema, son:

- La Guía para Empresas Multinacionales de la OECD;
- Principios 1 – 2 del Pacto Global de NU; y
- ISO 22000:2005, Sistemas de gestión de seguridad alimentaria – Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.

6.7.4 Tema fundamental – Protección a la privacidad del consumidor

Los datos personales se están volviendo cada vez más un bien. Al mismo tiempo, la privacidad es imperativa para que las democracias funcionen, y es un prerrequisito para que los seres humanos vivan una vida autodeterminada.

El tema de la privacidad / dignidad humana se vincula con derechos humanos, gobierno y prácticas operacionales justas.

Una organización debería:

- Reunir los datos mínimos sobre los consumidores;
- Asegurar que los datos personales se almacenen de forma segura;
- Desarrollar, implementar y mantener procedimientos efectivos y fáciles de usar, que permitan que los consumidores elijan si quieren o no recibir llamadas comerciales, mensajes de correo electrónico o correos. Cuando los consumidores no quieran recibir estas comunicaciones, sus deseos deberían ser respetados; y
- No vender o pasar datos personales a otros sin el consentimiento de la persona, o cuando los datos no son esenciales para el suministro de un bien o servicio.

La referencia clave que una organización debería considerar sobre la protección de la privacidad de los consumidores, es la Guía para Empresas Multinacionales de la OECD.

6.8. Involucramiento de la comunidad/ desarrollo de la sociedad

6.8.1 Fundamento

La salud sólida y el desarrollo sustentable de la sociedad y la comunidad, no solo es una condición esencial para las actividades de una organización, sino también una agenda que no puede ser pasada por alto en el progreso de la sociedad internacional.

Asociaciones globales activas deberían ser establecidas por una variedad de organizaciones para superar barreras de fronteras, dificultades organizacionales y obstáculos profesionales. Políticas de asistencia de desarrollo oficial (ODA) deberían ser analizadas en términos de sus funciones y efectividad. Programas de ODA y actividades en países receptores de ODA, deberían ser formulados para entregar una estructura política más efectiva para el desarrollo de una comunidad global.

Las ONGs también han realizado contribuciones al desarrollo de las comunidades, y han establecido un camino registrado trabajando con empresas de negocios. Existe la expectativa de que una asociación global se formará para entregar una asistencia efectiva y eficiente al desarrollo de las comunidades alrededor del mundo.

6.8.2 Tema fundamental- Impactos del desarrollo

EL objetivo general del involucramiento de la comunidad / desarrollo de la sociedad es promover el desarrollo sustentable.

El foco primario del todo desarrollo debería ser resultados positivo.

El desarrollo no debería infringir los derechos humanos de cualquier grupo de la sociedad, y debería realizarlo en todas sus acciones.

Las personas tienen el derecho a vivir y trabajar en un medioambiente que sea propicio para una buena salud y buena calidad de vida y que permita el desarrollo del potencial humano y de la sociedad.

El tema fundamental del desarrollo contempla los siguientes temas:

- Competencia del recursos;
- Salud y seguridad de la comunidad;
- Recursos culturales y patrimoniales;
- Empleo;
- Generación de riqueza;
- Contribuciones tributarias;
- Contribución a la economía local; y
- Innovación: ciencia y tecnología.

6.8.2.1 Competencia del recurso

Una organización debería considerar:

- Gestión en el uso de recursos;
- Respeto por lo derechos de propiedad;
- Uso múltiple;
- Uso tradicional; y
- Derechos de las personas indígenas.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema son:

- Convención Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales;
- Convención 169 de la OIT, concerniente a Países Independientes de personas Indígenas y Tribales. Adoptada el 27 de junio de 1989 por la Conferencia Internacional de la Organización Internacional del Trabajo en su 76ª sesión; entrando en vigor el 5 de septiembre de 1991.
- Principios 1 -10 del Pacto Global de NU;
- Declaración Universal de Derechos Humanos;
- Carta de la Tierra; y
- Principios del Consejo de Administración de Bosques.

El tema de la competencia del recurso se vincula con los temas de medioambiente y derecho humanos.

6.8.2.2 Salud y seguridad de la comunidad

Cuando se aborde el tema de salud y seguridad de la comunidad, una organización debería considerar:

- El impacto en la salud de los productos:
 - * Programas y control;

- * Manejo de riesgos y evitar los riesgos para la salud;
- Preparación y respuesta para emergencias;
- Promoción de la salud en la comunidad y concienciación de los cuidados de salud locales;
- Promoción del bienestar en la comunidad;
- Programas de seguridad:
 - * Entrenamiento a personal de seguridad;
 - * Fuerzas de seguridad; y
- Análisis de riesgos.

EL tema de la salud y seguridad de la comunidad se vincula a medioambiente, derechos humanos y prácticas laborales.

Las referencias claves que una organización debería considerar sobre el tema de la salud y seguridad de la comunidad, son:

- Guía para Reportes de Sustentabilidad de GRI;
- Serie de ISO 14000 de normas de gestión medioambiental; y
- Metas de Desarrollo del Milenio.

6.8.2.3 Recursos culturales y patrimoniales

Cuando se aborde el tema de los recursos culturales y patrimoniales, una organización debería identificar, preservar, realzar y proteger los recursos del patrimonio cultural y la sabiduría tradicional. Una organización puede considerar las convenciones de la UNESCO sobre este tema.

El tema de los recursos culturales y patrimoniales se vincula a los derechos humanos.

6.8.2.4 Empleo

Cuando se aborde el tema del empleo, una organización debería considerar:

- Contrataciones locales;
- Creación de empleo, incluyendo capacitación y desarrollo de habilidades; y
- Políticas de contratación.

El tema del empleo se vincula con derechos humanos y prácticas laborales.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema, son:

- Principio 6 del Pacto Global de NU;
- Guía para Reportes de Sustentabilidad de GRI; y
- Indicadores de Ethos para Responsabilidad Social Corporativa, 2001.

6.8.2.5 Generación de riqueza

Cuando se aborde el tema de la generación de riqueza, las referencias claves que una organización debería considerar son:

- Guía para Reportes de Sustentabilidad de GRI; y
- Guía para Empresas Multinacionales de la OECD.

6.8.2.6 Contribuciones tributarias

Cuando se aborde el tema de las contribuciones tributarias (directas e indirectas), una organización debería considerar la siguiente referencia clave: Guía para Reportes de Sustentabilidad de GRI.

6.8.2.7 Contribución a la economía local

Cuando una organización aborde el tema de la contribución a la economía local, debería considerar las fuentes locales de bienes y servicios.

Una referencia clave que una organización debería considerar sobre el tema de la contribución a la economía local es la Guía para Empresas Multinacionales de la OECD.

6.8.2.8 Innovación, tecnología y ciencia

Cuando se aborde el tema de innovación, tecnología y ciencia, especialmente con respecto al potencial de productos y servicios de alcanzar los desafíos claves de la sociedad, una organización debería considerar invertir en investigación y desarrollo. Una referencia clave que una organización podría considerar es el Principio 9 del Pacto Global de NU, sobre tecnologías ambientales.

6.8.3 Tema fundamental- Involucramiento de la comunidad

El tema del involucramiento de la comunidad incluye:

- Infraestructura;
- Construcción de capacidades;
- Inversión responsable;
- Inclusividad /igualdad de oportunidades;
- Otorgamiento de poderes; y
- Asociaciones.

Cuando se aborde el tema de la infraestructura, una organización debería considerar la inversión en escuelas, hospitales, caminos, educación, etc., y en servicios sociales.

Una organización debería apoyar y fortalecer a los individuos, familias y comunidades, identificar sus necesidades y desarrollar soluciones a nivel local. Esto puede involucrar el apoyo, otorgamiento de poderes, educación, creación de conciencia y distribución de recursos a los individuos y comunidades.

Para abordar el tema de la construcción de capacidades, una organización debería tomar acciones sobre:

- Desarrollo del recurso humano – educación, desarrollo de habilidades y capacitación;
- Desarrollo institucional.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema son:

- Principios 1-10 del Pacto Global de NU;
- Guía para Reportes de Sustentabilidad de GRI; y
- Indicadores de Ethos para Responsabilidad Social Corporativa, 2001.

Cuando se aborde el tema de la inversión responsable, una organización debería considerar aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo de las organizaciones en las cuales podría invertir. El Pacto Global de NU y Los Principios para Inversión Responsable (PRI) de la Iniciativa Financiera del Programa Medioambiental de NU (UNEP FI) pueden ser utilizados como referencias claves.

Las oportunidades y los recursos disponibles para la comunidad deberían ser distribuidos de manera justa y equitativa, de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

Cuando se aborde la inclusividad y la igualdad de oportunidades, una organización debería considerar:

- Desarrollo propio de minorías y mujeres;
- Consulta multi-stakeholder para promover la inclusividad; y
- No discriminación en el suministro de bienes y servicios.

Los Principios del Pacto Global de NU, puede ser utilizado como una referencia clave sobre este tema.

Las personas tienen el derecho a participar de manera significativa en la recolección de información, planificación, establecimiento de la dirección y la toma de decisiones, respecto a resultados que pueden afectar sus vidas y el desarrollo de la comunidad.

Cuando sea apropiado, la toma de decisiones debería descentralizarse, con la realización de decisiones responsables lo más cercanas posibles a los ciudadanos individuales.

Cuando se aborde el otorgamiento de poderes, una organización debería considerar:

- Autodeterminación de las comunidades; y
- Conciencia y participación ciudadana en programas y procesos.

Una organización debería establecer y acoger asociaciones que apunten a alcanzar resultados positivos para los miembros de la comunidad.

Cuando se aborde el tema de la colaboración, una organización debería considerar:

- Asociaciones público- privadas;
- Asociaciones con organizaciones de la sociedad civil locales, nacionales e internacionales;
- Responsabilidad y accountability en las asociaciones; y

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema son:

- Pacto Global de NU;
- [Guía para Reportes de Sustentabilidad de GRI; y
- Indicadores de Ethos para Responsabilidad Social Corporativa, 2001.]

6.8.4 Tema fundamental- Desarrollo de la sociedad

El tema fundamental del desarrollo de la sociedad incluye:

- Bienestar social y capital social;
- Infraestructura social;
- Conciencia de los ciudadanos;
- Asociaciones para el desarrollo;
- Promoción de la paz;
- Promoción de la cultura;
- Promoción de la educación universal;
- Promoción de la democracia;
- Asociaciones; y
- Acceso a productos y servicios esenciales.

Cuando se aborde el tema del desarrollo de la sociedad, una organización debería considerar:

- Inversión en infraestructura básica – escuelas, hospitales, caminos, vivienda y educación;
- Servicios sociales; y
- Asociaciones con organizaciones de la sociedad civil locales, nacionales e internacionales;

Cuando se aborde el tema del bienestar /capital social, una organización debería considerar la cohesión de la comunidad, estabilidad, carácter, bienestar social y espiritual y las tendencias demográficas.

Una organización debería tomar acciones para facilitar las redes comunitarias, para crear capital social y asegurar el acceso a los servicios de salud básicos.

Se reconoce que el tema del bienestar /capital social se vincula con derechos humanos.

Una referencia clave que la organización debería considerar sobre este tema, son los Principios 4 y 5 del Pacto Global de NU.

Para asegurar que todas las personas tengan acceso a los bienes y servicios esenciales:

- Cuando privaticen, los gobiernos deberían asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a bienes y servicios esenciales; y
- Una organización que entrega bienes y servicios esenciales, debería asegurar el acceso, incluso cuando el gobierno no haya obligado a la organización a hacerlo.

Referencias claves que una organización debería considerar sobre este tema son:

- Declaración Universal de Derechos Humanos;
- Metas de Desarrollo del Milenio de NU;
- Carta de la Tierra;
- Pacto Global de NU.
- Guía para Reportes de Sustentabilidad de GRI; y
- Indicadores de Ethos para Responsabilidad Social Corporativa, 2001.

6.8.5 Tema fundamental- Filantropía

El tema fundamental de la filantropía abarca los temas de la acción social y el voluntariado.

Cuando una organización aborde el tema de la acción social, debería considerar:

- Apoyo a programas sociales locales;
- Inversión social no pública; y
- Otorgamiento de poder a las comunidades locales.

Cuando se aborde el tema del voluntariado, una organización debería considerar:

- Programas de voluntariado; y
- Desarrollo del recurso humano.

7. Guía para la implementar la responsabilidad social en organizaciones

7.1 General

Este capítulo entrega una guía práctica sobre integrar e implementar la responsabilidad social en una organización. Identifica acciones que cualquier tipo y tamaño de organización puede realizar. No es necesario que se apliquen en un enfoque de paso a paso. Algunas organizaciones pueden encontrar más apropiado el emprender las actividades en un orden diferente, o utilizar solo partes de la guía. Una organización puede decidir repetir uno o varios pasos.

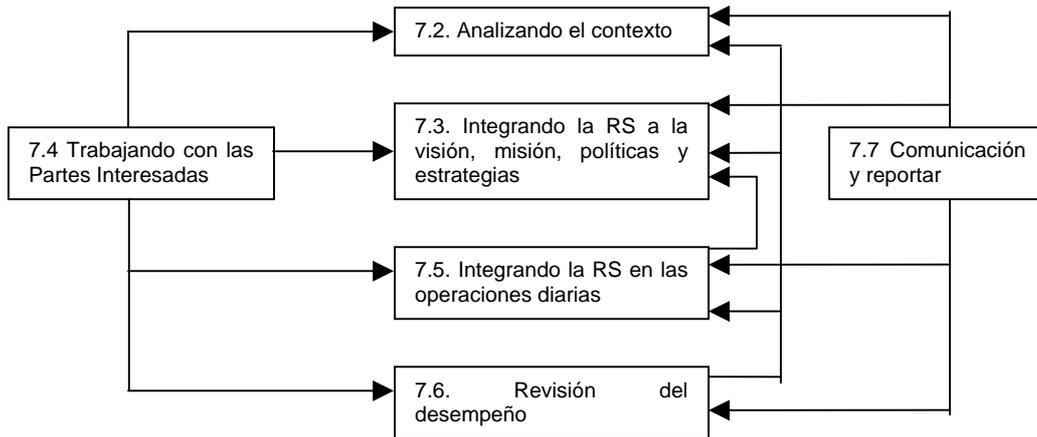


Figura 1. Estructura del Capítulo 7

Una organización implementando la responsabilidad social, a menudo abordará, tanto lo que hace (por ejemplo, sus actividades, productos y servicios) y cómo lo hace (por ejemplo, políticas, estrategias y operaciones). La responsabilidad social también involucra el considerar los impactos de una organización en sus partes interesadas. Una organización debería priorizar las actividades que emprende para volverse socialmente responsable, de acuerdo con su perfil, contexto y resultados del involucramiento con las partes interesadas. Abordar comprehensivamente la responsabilidad social, es una actividad en desarrollo que tomará tiempo. Se recomienda desarrollar estrategias de mediano y largo plazo y planes de acción.

Es necesario adoptar un enfoque sistemático que sea adecuado a la complejidad de una organización y a su medioambiente. El análisis del contexto en el cuál opera una organización, tendrá un impacto en su visión, políticas y estrategias, sus relaciones con las partes interesadas y las prácticas diarias. Para asegurar el progreso y la transparencia, una organización debería revisar su desempeño y comunicación. Todas estas actividades son interdependientes.

Esta guía pretende ser compatible con y complementaria con los modelos o prácticas existentes en la organización.

Cuadro de Ayuda Práctica 1 (marcador de posición) – Ilustración para 7.2 a 7.7

7.2 Analizando el contexto en el cuál opera la organización

7.2.1 General

Una organización debería analizar y entender el contexto social, medioambiental y económico en el cuál opera. Este análisis debería incluir:

- Principios generales (Capítulo 5);
- Principios sustantivos(Capítulo 5);
- Principios operacionales (Capítulo 5);
- Temas fundamentales de responsabilidad social (Capítulo 6).

El análisis del contexto de una organización, incluye lo siguiente:

- Perfil;
- Responsabilidad social; y
- Partes interesadas.

El análisis del contexto debería identificar los programas, impactos, oportunidades, riesgos y desafíos actuales de una organización, relacionadas con la responsabilidad social. El análisis del contexto debería incluir a la cadena de suministro de la organización y los intereses de sus partes interesadas. La estrategia y los planes de la organización para volverse socialmente responsable, deberían tomar en cuenta este análisis. Una organización puede elegir el actualizar el análisis del contexto periódicamente.

7.2.2 Analizando el perfil de la organización

Una organización debería, primero estudiar, describir y evaluar su perfil organizacional actual, desde una perspectiva económica, medioambiental y social, incluyendo, pero no limitándose a, las siguientes áreas:

- Tipo de organización;
- Documentos guías para la organización, tales como visión, misión, políticas, principios, valores y códigos de conducta;
- Información cuantitativa: por ejemplo, número de empleados o ventas netas;
- Alcance geográfico de sus operaciones, ventas y límites organizacionales;
- Posición en la cadena de suministro, tanto hacia arriba como hacia abajo. Los elementos de la cadena de suministro pueden incluir proveedores de materia prima, proveedores de productos, clientes y manipuladores de desechos. Ver figura 2;
- Estructura organizacional y operativa;
- Productos y servicios centrales;
- Procesos y actividades centrales; y
- Guías internas y externas y normas de importancia para la gestión de la responsabilidad social.

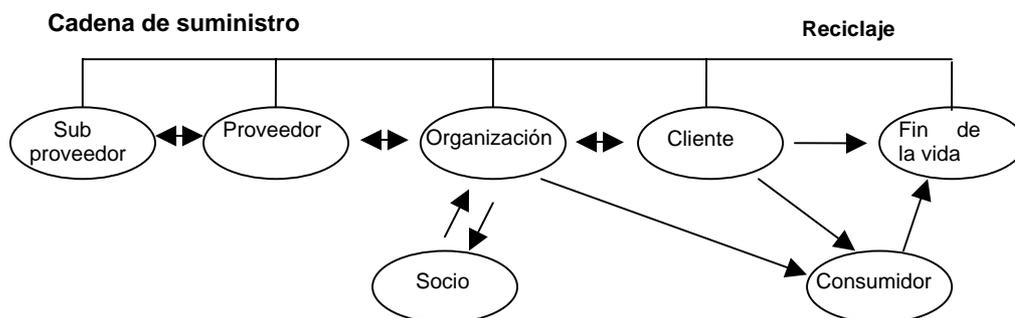


Figura 2 – Ejemplo de cadena de suministro

7.2.3 Analizando el contexto de responsabilidad social

La organización debería analizar el contexto de responsabilidad social en el cuál opera. Basándose en los principios y temas fundamentales de responsabilidad social (Capítulo 5 y 6) y en el perfil de la organización (7.2.2), el análisis de responsabilidad social consiste en:

- Identificar los requerimientos legales;
- Identificar los principios aplicables a la organización;
- Identificar cuáles principios de responsabilidad social ya se han aplicado, o aplicado parcialmente;
- Identificar los temas fundamentales que son aplicables a la organización;
- Identificar que temas fundamentales ya se han abordado, o abordado parcialmente;
- Identificar los programas, impactos, oportunidades, riesgos y desafíos relacionados a cada tema fundamental en relación con:
 - o Principales productos y servicios;
 - o Principales procesos y actividades, incluyendo la cadena de suministro;

- Consideraciones adicionales tales como cumplimiento de la ley, operaciones, marca y reputación, satisfacción del cliente o aspectos financieros;
 - Probabilidad, frecuencia y causas potenciales de impactos o potenciales causas;
 - El grado de control o influencia que la organización tiene sobre su cadena de suministro y otras partes interesadas.
 - Identificar cualquier práctica o programa específico dentro de los principales productos y servicios, procesos y actividades de la organización;
- Describir lo esencial de la cultura organizacional que pudiera ser importante para sus actividades en el área de la responsabilidad social; e
 - Identificar las intenciones de la organización de implementar la responsabilidad social por toda la organización.

La base de este análisis debería ser transparente y comunicada a las partes interesadas importantes. Los motivos deberían describirse en términos de posibles impactos, riesgos, desafíos y oportunidades.

El resultado del análisis debería ser una lista de los principios y temas más importantes para la organización, relacionada con sus principales productos, servicios, procesos y actividades. Cuando esté disponible, se debería agregar una lista de las prácticas existentes que abordan los temas de responsabilidad social. Puede ser útil para la organización el priorizar los ítems de la lista.

7.2.4 Analizando el contexto de las partes interesadas

Un componente clave de la responsabilidad social es el involucramiento de las partes interesadas. Una organización, por tanto, debería analizar el contexto de sus partes interesadas.

Toda organización, asume alguna forma de involucramiento con las partes interesadas al comunicarse con individuos u organizaciones, como clientes, empleados o proveedores. El involucramiento y diálogo con las partes interesadas, no necesariamente requiere que la organización desarrolle un nuevo sistema de comunicaciones, sino que se puede construir sobre las experiencias existentes, enfoques y resultados. Una organización debería determinar su contexto de partes interesadas a través de conducir las siguientes actividades:

- a) Identificar a sus partes interesadas claves y a otras partes interesadas relevantes, a través de dibujar un mapa de partes interesadas (como se muestra en la Figura 3) que:
 - Liste las partes interesadas de la organización;
 - Describa la relación entre la organización y sus partes interesadas;
 - Identifique las relaciones entre las partes interesadas de la organización; e
 - Identifique aquellas partes interesadas en la cadena de suministro.
- b) Reunir información que caracterice a las partes interesadas claves:
 - Identificar las expectativas y demandas que las partes interesadas tienen sobre la organización;
 - Describir la estrategia o programa de acción seguido por las partes interesadas;
 - Identificar aquellos temas de responsabilidad social sobre los cuáles las partes interesadas pueden ofrecer contribuciones; y
 - Identificar aquellos temas de responsabilidad social sobre los cuáles una parte interesada específica puede tener un impacto.

c) Luego de completar el análisis del contexto de sustentabilidad, una organización debería actualizar su contexto de sustentabilidad con respecto a:

- Aquellos temas de responsabilidad social que no han sido abordados;
- Oportunidades, riesgos y desafíos adicionales, en responsabilidad social, relacionados con los principales productos, servicios, procesos y actividades; y
- Cambios en el perfil de la organización.

Mayor información sobre cómo trabajar con las partes interesadas se entrega en 7.4.

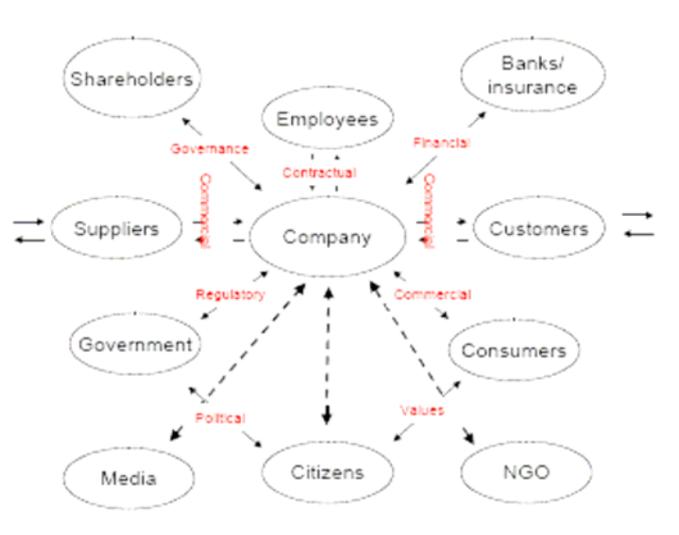


Figura 3- Ejemplo de un mapa de partes interesadas para una compañía privada típica; diferentes grupos de partes interesadas pueden ser importantes para otras organizaciones.

7.2.5 Métodos y enfoques

Existen muchos métodos diferentes disponibles para analizar el perfil de una organización, el contexto de sustentabilidad y el contexto de las partes interesadas. La organización debería aplicar el método(s) que considera más apropiados.

7.3 Integrando la responsabilidad social a por toda la organización

7.3.1 Encabezado a ser insertado

Los resultados del análisis del contexto y la guía de esta norma, debería ser aplicada por una organización cuando comience a implementar la responsabilidad social. La revisión de las políticas y estrategias de la organización debería estar basada en su propia experiencia en responsabilidad social.

7.3.2 Adopción de principios

Una organización debería adoptar los principios de responsabilidad social identificados en su análisis del contexto, y cualquier otro principio que haya sido desarrollado como resultado de su propia experiencia.

7.3.3 Integrando la responsabilidad social en la visión, misión, políticas y código de conducta

Una organización debería integrar los resultados del análisis del contexto en una declaración de orientación organizacional apropiada, como la visión, misión y políticas, u otras declaraciones o documentos. Una organización puede elegir también, el desarrollar un documento de orientación sobre responsabilidad social aparte.

Estos documentos organizacionales deberían abordar las intenciones de la organización sobre la responsabilidad social, con respecto a:

- Las partes interesadas;
- Temas identificados a través del análisis del contexto;
- Principales productos y servicios; y
- Principales procesos y actividades.

Una organización debería documentar sus compromisos, valores y reglas de comportamiento. Esta documentación puede estar en la forma de un código de conducta u otra forma apropiada de declaración.

El código de conducta puede servir como una guía de referencia básica para asistir a los empleados de la organización en la toma de decisiones diarias. Adicionalmente a que sea utilizada por la organización, como una guía en el comportamiento, el código de conducta puede también dar a las partes interesadas, una impresión del compromiso de la organización con la responsabilidad social. Los altos directivos de la organización, tienen un rol clave en liderar y apoyar el desarrollo de estos documentos.

Cuadro de ayuda práctica 3 – Cómo desarrollar un código de conducta (a ser desarrollado más adelante)

- Compromiso detallado;
- Serie de reglas de comportamiento; y
- Detallando las políticas.

7.3.4 Determinando la esfera de control e influencia

Una organización debería determinar su esfera de influencia con respecto a la responsabilidad social. La esfera de influencia debería actuar como una guía para la organización cuando determine sus estrategias en el área de la responsabilidad social.

Determinando la esfera de influencia dentro de una organización, consiste en identificar el grado de control o influencia que la organización tiene sobre:

- Temas de responsabilidad social importantes, los que pueden ser ordenados de acuerdo a la extensión de sus impactos, riesgos, desafíos y oportunidades;
- Principales procesos y actividades; y
- Principales productos y servicios.

Esta determinación debería tomar en cuenta:

- Los límites legales y geográficos de la organización;
- Las partes interesadas y sus expectativas; y
- La visión, misión, políticas y código de conducta.

Determinando la esfera de influencia fuera de la organización, es esencialmente lo mismo planteado más arriba, mientras también se toma en cuenta:

- Otras organizaciones dentro del mapeo de las partes interesadas y la cadena de suministro (hacia arriba y hacia abajo); y
- Que dentro de su esfera de influencia, una organización elija tomar (un grado de) responsabilidad. Fuera de su esfera de influencia, una organización no puede ser responsable por las partes interesadas.

Criterios que pueden ser utilizados en determinar la esfera de influencia, se muestran en el Cuadro de ayuda práctica 4.

Cuadro de ayuda práctica 4 – Criterios para determinar las esferas de influencia

Criterios generales para determinar la esfera de influencia:

- Existencia de acuerdos o contratos entre la organización y las partes interesadas;
- Naturaleza de cualquier acuerdo o contrato; y
- Naturaleza de una relación o asociación entre una parte interesada y una organización.

Criterios para determinar la esfera de influencia con las organizaciones de la cadena de suministro:

- Tamaño, complejidad y tipo de organización;
- Número de entidades en la cadena; y
- Situación competitiva, esto es, la fuerza de la organización comparada con organizaciones similares.

7.3.5 Desarrollando objetivos y estrategias

Una organización debería desarrollar objetivos de mediano y largo plazo, y estrategias relacionadas para implementar la responsabilidad social basándose en su visión, misión, políticas y otros documentos adoptados, incluyendo un código de conducta o declaración de principios.

Las estrategias de una organización para manejar los temas de responsabilidad social, debería incluir prácticas y procedimientos para alcanzar los objetivos. Las estrategias se pueden utilizar para ayudar a establecer prioridades para el desarrollo de procedimientos. Se pueden utilizar también, para determinar qué competencias y recursos económicos, técnicos y humanos son necesarios. Las estrategias de responsabilidad social, deberían también, perfilar un marco general para revisar el desempeño y progreso de las actividades para implementar la responsabilidad social.

Los objetivos se pueden basar en:

- Los resultados del análisis de contexto, la adopción e integración de los principios, la determinación de la esfera de influencia y la información de las partes interesadas;
- Selección de temas a ser abordados; y
- Asignación de prioridades y tiempos para abordar los temas seleccionados.

Las estrategias pueden incluir información sobre cómo:

- Alcanzar los objetivos establecidos anteriormente;
- Determinar las prácticas o procedimientos para abordar los temas seleccionados, en los productos, servicios, procesos y actividades de una organización;
- Encargarse de los temas en diferentes países, ubicaciones y/o situaciones locales específicas, tomando en cuenta las diferencias las condiciones culturales, sociales y económicas;
- Proveer a los grupos dentro de la organización, de la autoridad y recursos para implementar acciones relacionadas con la responsabilidad social;
- Involucramiento con las partes interesadas; y
- Desarrollo de un marco general para revisar el desempeño y progreso. Mayor guía sobre esta área se dará en 7.6

Una organización debería destinar recursos e identificar competencias que sean necesarias para la implementación de sus estrategias.

Cuadro de ayuda práctica 5- Prácticas (a ser desarrollado más adelante)

Para la mayoría de los procesos y/o actividades, debería ser posible de indicar los temas que son importantes/relevantes, y entonces definir prácticas que sean específicas para este proceso.

Ejemplos (a ser agregar)

7.3.6 Métodos y enfoques

A ser determinados

7.4 Trabajando con las partes interesadas

Este sub capítulo entrega una guía sobre cómo una organización debería identificar, seleccionar e involucrarse con sus partes interesadas.

El involucramiento de las partes interesadas es importante por las siguientes razones:

- Las partes interesadas pueden ayudar a que la organización entienda las expectativas y preocupaciones de las partes interesadas. Esto puede relacionarse con los impactos económicos, medioambientales y sociales de la organización y con los riesgos de sus actividades, productos y servicios;
- Puede fomentar un entendimiento mutuo de los temas de responsabilidad social, e identificar y ayudar a resolver, conflictos.
- Ayuda a aumentar la efectividad de las actividades de responsabilidad social;
- Puede demostrar el nivel de compromiso de una organización con la responsabilidad social, y potencialmente aumentar su credibilidad; y
- Puede contribuir a resolver los temas de responsabilidad social, y alcanzar metas que de otra manera, ni la organización, ni las partes interesadas involucradas, podrían alcanzarlas solas.

7.4.1 Identificación y selección de las partes interesadas

Una organización debería identificar a todas las partes interesadas o grupos de partes interesadas importantes, incluyendo aquellos dentro de la organización y aquellos externos a ella. La identificación incluye a la cadena de suministro y de valor. Una organización debería, también, determinar los intereses, preocupaciones y relaciones de las partes interesadas con la organización.

Las relaciones existentes en una organización, pueden actuar como el punto inicial para la identificación de las partes interesadas, pero también se debería considerar a las partes interesadas, con quienes la organización no posee relaciones aún. Estas partes interesadas, pueden ser identificadas por medio de grupos focales, encuestas, o a través de anunciar el proceso de identificación públicamente, e invitar a las partes interesadas a que indiquen si interés en ser involucrados.

Después de identificar a las partes interesadas relevantes, una organización debería seleccionar a las partes interesadas para enfocarse e involucrarse.

Al seleccionar a las partes interesadas, una organización debería considerar:

- Grado en el cual las partes interesadas son afectadas;
- Amplitud de los temas relevantes cubiertos;
- Legitimidad de las partes interesadas como representantes de un interés o tema específico;
- Independencia en la toma de decisiones; y
- Representación a través de un amplio rango de temas (ver Cuadro de ayuda práctica 6).

Cuadro de ayuda práctica 6 - Asegurando la representación de las partes interesadas

La representación se logra de mejor manera al incluir a representantes apropiados de cada grupo de partes interesadas relevante. La siguiente es una lista ilustrativa de grupos de partes interesadas:

- Los empleados propios de la organización;
- Sindicatos;
- Dueños/accionistas/ inversionistas/proveedores de capital;
- Constituyentes;
- Clientes;
- Sociedad civil y ONGs, así como organizaciones medioambientales o de derechos humanos;
- Organizaciones gubernamentales;
- Organizaciones comunitarias;
- Proveedores y sus empleados; y
- Organizaciones en la cadena de suministro y de valor.

Es además importante, incluir individuos que representen los intereses de las partes interesadas relevantes.

7.4.2 Involucramiento con las partes interesadas

EL involucramiento de las partes interesadas, debería desarrollar confianzas entre la organización y sus partes interesadas, con el objetivo de mejorar el desempeño en responsabilidad social de la organización. La confianza se desarrolla a través de una combinación de desempeño y transparencia, y enseña la credibilidad de la organización en responsabilidad social. El desarrollo de confianza involucra un intercambio de ideas e información relevante entre la organización y partes interesadas. Para asegurar que la confianza entre una organización y sus partes interesadas sea desarrollada, la organización debería involucrarse con ellas de una manera sistemática. Se deberían tomar las precauciones para las justificaciones legalmente reconocidas de confidencialidad, como los secretos comerciales y restricciones sobre la revelación de información.

El desarrollo del involucramiento de las partes interesadas y un plan de comunicación puede ser útil para identificar medios específicos para comunicarse con las partes interesadas, incluyendo métodos y frecuencia de comunicación. El plan de involucramiento debería ser comunicado y ser de fácil acceso, y debería evolucionar en el tiempo.

Cuando se involucre con las partes interesadas, en temas relacionados al trabajo, los tópicos deberían basarse en los principios de la OIT, la legislación nacional/local aplicable y los acuerdos entre organizaciones nacionales de trabajadores y empleadores. Debería, adicionalmente, proporcionar que la forma más esencial de involucramiento para las partes interesadas que sean trabajadores, es la negociación colectiva.

Cuadro de ayuda práctica 7 – Métodos para involucrarse con las partes interesadas

Los métodos para involucrar a las partes interesadas, incluyen:

- Entrevistas individuales;
- Entrevistas grupales;
- Grupos focales;
- Talleres y seminarios;
- Reuniones públicas y audiencias; y
- Cuestionarios y encuestas

El método apropiado depende del tamaño y naturaleza de la organización y del estado del proceso de involucramiento.

7.4.3 Asociación y colaboración

Las asociaciones y la colaboración son una fuente de pensamiento creativo, que produce soluciones ganar-ganar a conflictos que pueden ocurrir entre la organización y sus partes interesadas.

Algunas veces producen nuevas oportunidades, nuevos enfoques y nuevos desarrollos que pueden agregar valor a la organización.

7.4.4 Integrando la retroalimentación del involucramiento con las partes interesadas

El involucramiento significativo con las partes interesadas, no es una actividad simple ni aislada; es un método de toma de decisiones que involucra un grado de cambio cultural y en los procedimientos dentro de la organización. Tiene el potencial de resultar en un aprendizaje continuo, dentro y fuera de la organización. Este proceso de aprendizaje mutuo, probablemente fortalecerá la confianza entre una organización y sus partes interesadas. La confianza, a su vez, fortalece la credibilidad.

El involucramiento de las partes interesadas en un proceso en curso. Debería existir un ciclo constante de diálogo y retroalimentación entre una organización y sus partes interesadas. El involucramiento de las partes interesadas, debería hacer que la organización esté conciente de sus riesgos. Las partes interesadas deberían estar en una posición, a través de la retroalimentación, de entender como la organización ha respondido a sus puntos de vista. El comunicar la información sobre su desempeño en responsabilidad social, permite que la organización demuestre los progresos hacia sus objetivos.

7.4.5 Métodos y enfoques

(a ser desarrollados más adelante)

Referencias útiles sobre el trabajo con las partes interesadas se muestran en el Anexo B.

7.5 Integrando la responsabilidad social en las prácticas diarias de la organización

La responsabilidad social debería estar integrada en todos los aspectos de las actividades de una organización. La forma en la cual la organización aborde la responsabilidad social, puede tener un impacto sobre todos los aspectos de la organización.

Este sub capítulo entrega guías sobre la integración de la responsabilidad social en todos los aspectos de las operaciones de la organización. Así como es importante para un organización el incluir la responsabilidad social en sus procesos de toma de decisiones a todo nivel, se debería revisar las estructuras y procedimientos existentes que sean importantes para los temas de responsabilidad social. Una organización debería desarrollar las competencias necesarias para llevar a cabo las actividades de responsabilidad social, a lo largo de toda la organización. Una organización debería, además, involucrar y educar a sus empleados, de manera que ellos tomen un rol activo en la promoción e implementación de actividades de responsabilidad social, en sus propios puestos.

7.5.1 Establecimiento de estructuras organizacionales y asignación de recursos

Una organización debería revisar sus estructuras existentes y modificarlas si es necesario, para asegurar que sean apropiadas para alcanzar los objetivos de responsabilidad social.

Los factores a ser considerados en el establecimiento de estructuras y procedimientos organizacionales, incluyen:

- EL compromiso y la participación de los directivos de la organización;
- Competencia en responsabilidad social en todos los niveles de la organización;
- Secciones de la organización, cuyas actividades y responsabilidades son particularmente importantes para la responsabilidad social;
- Estructuras y procedimientos organizacionales para implementar las políticas y prioridades de responsabilidad social en toda la organización, incluyendo:
 - o Comunicación con todos los empleados sobre sus responsabilidades;
 - o Promoción de las interacciones multidisciplinarias; y
 - o Establecimientos de mecanismos para compartir información, incluyendo la comunicación de y desde la alta dirección; y
- La identificación de estructuras y procedimientos organizacionales para involucrarse con las partes interesadas, y reflejar su retroalimentación en las actividades de responsabilidad social relevantes, como se describe en 7.4.

El establecimiento de una estructura(s) organizacional y de procedimiento(s) de responsabilidad social, puede también, requerir la asignación de recursos, incluyendo presupuesto, recursos humanos, habilidades específicas, tecnología y sistemas de información. Antes de asignar recursos para responsabilidad social, los grupos importantes de toma de decisiones dentro de la organización, deberían considerar la importancia y prioridad de las diferentes actividades. La asignación de recursos para responsabilidad social, puede ser posible utilizando el proceso regular de la organización para planificación y presupuesto, si es que las estructuras y procedimientos organizacionales existentes han sido revisados para incorporar las nuevas necesidades de la responsabilidad social.

7.5.2 Construyendo las capacidades y aumentando la conciencia interna de la organización

Para asegurar que se tiene la capacidad de abordar la responsabilidad social, una organización debería identificar y desarrollar habilidades internas sobre la responsabilidad social, a través de entregar información actualizada, herramientas, habilidades y oportunidades de aprendizaje. Adicionalmente, una organización debería promover el entendimiento y aumentar la conciencia entre sus constituyentes/empleados/miembros, de manera que puedan reconocer la importancia de sus propias acciones relevantes para la responsabilidad social, y sus roles en la contribución a la responsabilidad social de la organización.

La alta dirección de la organización tiene un rol crítico en el aumento de la conciencia sobre la responsabilidad social dentro de la organización. Debe estar involucrada de manera consistente y demostrar un liderazgo en responsabilidad social.

7.5.3 Integrando la responsabilidad social en las operaciones importantes de la organización

Una organización debería hacer esfuerzos diligentes en integrar la responsabilidad social en sus actividades en curso y en abordar varios temas de responsabilidad social, para así, aumentar su desempeño en cada tema de responsabilidad social. Cada sección de la organización, especialmente aquellas con el potencial de avanzar en los temas de responsabilidad social, debería determinar que significa la responsabilidad social para sus operaciones, identificar posibles logros y estudiar prácticas en organizaciones líderes, para determinar que más puede ser importante para la organización. Por consiguiente, los directivos y/o los miembros del personal con responsabilidades para temas específicos de responsabilidad social, deberían tomar acciones concretas para minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades

asociadas a estos temas. También deberían desarrollar un plan y priorizar acciones específicas que surjan desde los objetivos y estrategias de responsabilidad social, identificados en 7.3.

Enfoques efectivos para integrar la responsabilidad social a lo largo de la organización, pueden ser diferentes entre organizaciones. Los enfoques pueden ser centralizados, de-centralizados o una combinación de ambos, centralizado y de-centralizado.

- El enfoque centralizado a menudo incluye:
 - o Nombramiento de líder(es) de responsabilidad social con responsabilidades amplias para promover, coordinar y colaborar sobre las actividades de responsabilidad social en toda la organización, y
 - o Nombramiento de un departamento para ser responsable de responsabilidad social y de la interacción con otros.

- El enfoque descentralizado a menudo incluye:
 - o Delegar actividades o temas específicos de responsabilidad social en departamentos individuales, y promover que los departamentos coordinen sus actividades, y
 - o Formación de equipos internos, dentro de departamentos mayores, incluyendo a lo menos a un miembro de la alta dirección.

Una organización debería determinar quién será responsable de implementar las actividades asociadas con la responsabilidad social dentro de la organización, y asignarle responsabilidades y proveer de recursos a aquellos individuos. La organización además, debería determinar recompensas y reconocimiento para una implementación exitosa, y consecuencias para un mal desempeño. Los procedimientos para evaluar, recompensar y contención de los empleados responsables por el desempeño sobre temas de responsabilidad social, deberían estar integrados en los sistemas existentes de recursos humanos.

7.5.4 Establecimiento de metas de responsabilidad social y selección de acciones

Para alcanzar los objetivos de responsabilidad social, una organización debería identificar las prioridades para los temas de responsabilidad social. Se debería entonces, establecer metas específicas de responsabilidad social y seleccionar acciones concretas basándose en estas prioridades. Estas acciones deberían estar basadas en los aportes de las partes interesadas, los procedimientos internos de la organización y lo suministrado por esta norma internacional. Puede ser necesario que cada sección de la organización establezca sus propias metas de responsabilidad social para sus actividades y operaciones en curso. Estas metas pueden ser cualitativas, cuantitativas o una combinación de cualitativa y cuantitativa, dependiendo de las metas más adecuadas para monitorear el progreso de cada acción relacionada con la responsabilidad social. Las metas pueden servir como hitos a lo largo del camino para alcanzar los objetivos de responsabilidad social, y pueden entregar la oportunidad para ajustar el plan de responsabilidad social, para identificar necesidades de capacitación adicional y para ajustar los recursos como sea necesario.

Al establecer las prioridades para los temas de responsabilidad social identificados como los más relevantes para la organización (ver 7.2), se pueden considerar los siguientes factores, cuando sean apropiados:

- Marco de tiempo para implementar;
- Secciones de la organización que debieran involucrarse y las actividades previstas para cada sección;
- Costos de corto y largo plazo;

- Beneficios para las partes interesadas, la organización y el medioambiente;
- Desafíos y obstáculos potenciales;
- Información adicional necesaria y formas de obtener esa información.

Fuentes adicionales de guías de responsabilidad social, se deberían de considerar, incluyendo ítems como:

- Provisiones legales en el país anfitrión de la organización. Provisiones en otros países también deberían ser consideradas, cuando proporcionen un mayor nivel de protección, porque pueden servir como una posible comparación para la organización;
- Acuerdos internacionales en el campo de la responsabilidad social;
- Mejores prácticas y estado del arte de los enfoques identificados en estudios, guías y otros documentos; y
- Guías de obtención pública estableciendo criterios de sustentabilidad.

7.5.5 Métodos y enfoques

(a ser desarrollados más adelante)

7.6 Revisión del desempeño para la mejora

7.6.1. General

Este sub capítulo entrega guías para la organización sobre revisión del desempeño y monitoreo del progreso en responsabilidad social.

La organización debería revisar su desempeño de responsabilidad social y monitorear el progreso y actividades que pueden tener un impacto significativo sobre su desempeño, a intervalos apropiados. La revisión y el monitoreo deberían basarse en los siguientes capítulos de esta Norma Internacional:

- Alcance, Términos y Definiciones, Contexto y Principios (Capítulos 1,3,4 y 5);
- Temas (Capítulo 6); y
- Enfoques de implementación (Capítulo 7).

La organización debería entonces identificar y abordar los obstáculos y actividades de responsabilidad social que necesitan mejorar, y realinear las declaraciones guías, objetivos, estrategias, metas, planes y acciones, en la medida que sea necesario.

7.6.2 Recopilación y uso de datos

Una organización debería reunir información y mantener registros de sus actividades y desempeño sobre responsabilidad social, para su uso en la revisión de su desempeño de responsabilidad social. Debería proporcionar esta información a sus partes interesadas y a la sociedad. Debería establecer procedimientos internos para identificar, asegurar, proteger, enmendar y disponer de datos y otra información sobre responsabilidad social.

Los registros deberían ser identificables y trazables. Al recopilar datos, la organización puede enfrentar algunos desafíos como costos, disponibilidad de datos, fiabilidad de la información y exactitud de la misma. La organización debería evaluar los costos y el esfuerzo comparado con los beneficios, esto es el valor que datos específicos le agregarán a su desempeño en responsabilidad social.

La organización también debería mantener su documentación y registros por un período de tiempo apropiado, para seguir el progreso y demostrar su desempeño en los compromisos y metas de responsabilidad social.

Cuadro de ayuda práctica 8 - Registros y documentación

Ejemplos de documentación y registros importantes pueden incluir:

- Minutas de reuniones importantes de la organización/ registro de la toma de decisiones;
- Registro de quejas;
- Resultados de auditorías de responsabilidad social en la cadena de suministro;
- Resultados de auditorías medioambientales;
- Resultados de evaluaciones relacionadas (privacidad, ética, gobierno);
- Resultado de actividades de involucramiento de partes interesadas (encuestas, grupos focales);
- Datos de registros de indicadores claves identificados por una organización y sus partes interesadas;
- Facturas recibidas por actividades relevantes;
- Recibos de donaciones;
- Registro de capacitaciones;
- Comunicaciones externas (incluyendo la publicidad a potenciales clientes); y
- Registros y lecciones aprendidas de incidentes pasados, accidentes, eventos o fallas en los controles internos.

7.6.3 Revisión del desempeño y progreso

Una organización debería revisar su desempeño de responsabilidad social a intervalos apropiados, y debería monitorear su progreso contra sus metas (ver 7.5.4).

Los procedimientos de monitoreo establecidos por una organización, deberían abordar:

- Las responsabilidades y objetivos funcionales para la planificación y conducción de la revisión y para el reporte de resultados; y
- La determinación del alcance, frecuencia y métodos de revisión.

Una organización debería revisar su desempeño de responsabilidad social a lo largo de toda la organización, al establecer una función o equipo de revisión interna. Elementos de dicha revisión deberían incluir:

- Cumplimiento con todas las leyes importantes;
- Consistencia con los compromisos de la organización;
- Si el proceso de implementación ha sido apropiado para alcanzar los objetivos y metas de responsabilidad social de la organización; y
- Cumplimiento con las provisiones de las iniciativas voluntarias a las cuales la organización suscribe.

Para hacer una revisión interna efectiva del desempeño de responsabilidad social, la organización debería entregar información sobre los resultados de esas revisiones a sus partes interesadas claves, y obtener retroalimentación de ellas. El involucramiento de las partes interesadas es útil para generar ideas para mejorar el desempeño.

7.6.4 Revisión de la alta dirección

Para asegurar la continua idoneidad y efectividad del programa de responsabilidad social de la organización, la alta dirección debería revisar el desempeño de responsabilidad social de la organización, a intervalos adecuados, luego de tomar en consideración la retroalimentación de las partes interesadas. La revisión debería incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en las operaciones de la organización, así como en los documentos de orientación, las estrategias, políticas, objetivos y metas de responsabilidad social.

Elementos de esa revisión deberían incluir:

- Resultados de la revisión interna del desempeño de responsabilidad social;
- Evaluación del cumplimiento con los requisitos legales;
- Evaluación del cumplimiento con las provisiones de las iniciativas voluntarias a las cuales la organización suscribe;
- El desempeño de responsabilidad social de la organización, incluyendo el progreso hacia alcanzar sus objetivos y metas;
- Seguimiento de acciones de revisiones previas;
- Cambios en circunstancias, incluyendo nuevos desarrollos en requerimientos legales y regulatorios, así como en iniciativas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social; y
- Recomendaciones para mejoras y diseño de proyectos de mejora, incluyendo presupuesto, capacidades y recursos a ser decididos por la dirección.

Los resultados de la revisión de la dirección, deberían ser comunicados a las partes interesadas de la organización. La organización puede considerar el comunicar e involucrar a las partes interesadas claves, sobre los resultados de la revisión de la dirección, para obtener el punto de vista de las partes interesadas sobre el desempeño de la organización en responsabilidad social.

7.6.5 Métodos y enfoques

(a ser desarrollados más adelante)

7.7 Comunicación sobre responsabilidad social

7.7.1 Propósito de la comunicación de la responsabilidad social

La efectiva comunicación relacionada a la responsabilidad social, entre una organización y sus partes interesadas, sirve para diferentes propósitos que son importantes para la implementación de la responsabilidad social en la organización:

- Permite que una organización transmita internamente sus declaraciones de orientación sobre responsabilidad social (ver 7.2), objetivos, estrategias, metas, indicadores, temas, prácticas, desempeño y preocupaciones de las partes interesadas; comunicar los aspectos de responsabilidad social de sus productos y servicios; así como para aumentar la conciencia, tanto de la dirección como de los empleados sobre estas materias; reconocer y hacer responsable a aquellos que son responsables por el desempeño, y por lo demás, estimular las mejoras en su desempeño;
- Promueve que la organización identifique, evalúe, aborde y mejore su desempeño en temas de responsabilidad social, antes de que se vuelvan serias amenazas o pérdidas de oportunidades;
- Puede abordar las preocupaciones de responsabilidad social de las partes interesadas y los dilemas de responsabilidad social de la organización;
- Facilita el alineamiento de los planes y acciones de responsabilidad social de una organización con las expectativas, necesidades y demandas de las partes interesadas claves;
- Fortalece la confianza de las partes interesadas claves en la organización, fomentando una reputación de acciones responsables, apertura e integridad;
- Ayuda a asegurar que la información completa y exacta de responsabilidad social sobre una organización, sus productos y servicios sea transmitida consistentemente al mundo exterior por los empleados y otros dentro de la organización;
- Puede ser necesaria para satisfacer los requisitos y requerimientos para reportar, etiquetar u otras comunicaciones relacionadas a la responsabilidad social, impuestas por ley, por los inversionistas o clientes;

- Transmite la extensión del cumplimiento con cualquier compromiso relacionado a la responsabilidad social, estándar público o norma a la cuál la organización haya suscrito; y
- Puede ser crítica para asegurar la respuesta adecuada y pronta frente a emergencias relacionadas a temas de responsabilidad social.

7.7.2 Asegurando una comunicación sobre responsabilidad social efectiva

Para ser más efectiva, la comunicación de responsabilidad social, debería:

- Utilizar una o más, de una variedad de herramientas o técnicas de comunicación, de acuerdo a las circunstancias;
- Incluir tanto comunicaciones periódicas como ad hoc, según sea lo apropiado;
- Abordar metas de corto plazo, así como objetivos y valores de largo plazo;
- Ser equilibrada en abordar logros y problemas;
- Ser abierta, honesta, exactas y receptivas sin divulgar información protegida;
- Ser práctica para la organización; y
- Ser oportuna, clara y sucinta, y a la vez completa para el propósito que fue pensada.

7.7.3 Contenido de la comunicación sobre responsabilidad social

La organización debería regularmente comunicar información sobre sus actividades en responsabilidad social a sus partes interesadas claves. Esta información, como mínimo, debería incluir los impactos relevantes relacionados a la responsabilidad social, que surjan de las actividades de la organización y sus operaciones relacionadas, incluyendo la cadena de suministro. También debería incluir otra información de responsabilidad social, que puede influir de manera sustancial el evaluación o las decisiones de las partes interesadas sobre la organización (a menudo son referidas como "información material de responsabilidad social"). Esto puede incluir información sobre las declaraciones de orientación sobre responsabilidad social de la organización (ver 7.2), objetivos, estrategias, metas, indicadores, temas, prácticas, desempeño y preocupaciones de las partes interesadas, así como los aspectos de responsabilidad social de sus productos y servicios. Puede también, incluir otra información sobre el cumplimiento de los propósitos de la comunicación de responsabilidad social, listados anteriormente.

Como uno de los propósitos de la comunicación de responsabilidad social, es el fortalecer la confianza entre la organización y sus partes interesadas, en algún momento, la organización puede necesitar tomar medidas para asegurar a las partes interesadas de que la información presentada es correcta y completa. Una organización debe realizar sus mejores esfuerzos para responder de manera oportuna y completa a los requerimientos de las partes interesadas, sobre las bases y significados de la información que se les ha provisto.

7.7.4 Planificación para la comunicación

Una organización puede desear emprender un plan detallado para su enfoque de comunicaciones de responsabilidad social, de manera de asegurar que la comunicación sea efectiva. Esto supone la identificación de los objetivos de la comunicación y los enfoques más efectivos para alcanzar estos objetivos. Al comienzo una organización debería decidir si quiere informar, persuadir, consultar y/o involucrar al público objetivo de la información.

La selección de los enfoques debería tomar en cuenta:

- Restricciones de tiempo y recursos para la comunicación;
- Los antecedentes culturales, sociales, económicos y políticos del público objetivo;
- Valores, pareceres y preocupaciones del público objetivo;

- La extensión que se espera de la participación del público objetivo que forme parte de la comunicación; y
- Facilidad en el acceso a la información para el público objetivo.

El plan de comunicaciones debería identificar:

- La información a ser comunicada;
- El público objetivo para la información;
- La secuencia de la comunicación, si hay múltiples segmentos o públicos de comunicación que serán involucrados;
- Partes dentro de la organización que suministrarán y comunicarán la información; y
- Cómo y cuán frecuentemente, cuándo y de qué manera la comunicación ocurrirá.

Al planificar para reportar periódicamente a las partes interesadas claves, también se debería definir el enfoque para recolectar regularmente la retroalimentación desde las partes interesadas sobre el contenido, el medio y la efectividad general de esta comunicación, de manera que pueda ser mejorada.

7.7.5 Selección de formas y medios de comunicación

Una amplia variedad de formas y medios están disponibles para la comunicación interna y externa de la información relacionada a la responsabilidad social. Las formas escritas incluyen:

- Reportes de responsabilidad social/sustentabilidad;
- Boletines informativo y revistas;
- Notificaciones, anuncios, artículos, entrevistas y editoriales;
- Cartas, folletos y boletines; y
- Etiquetas e insertos en los productos.

Estas comunicaciones se pueden distribuir por:

- Copias en papel por varios medios;
- A través de sitios Web, correos electrónicos u otros métodos electrónicos;
- Verbalmente, a través de discursos, películas, TV o radio; y/o
- A través de exhibiciones, exposiciones u otras formas visuales.

Las comunicaciones de dos vías, a través del teléfono, video conferencia, intercambio on line por el computador, o reuniones cara a cara, pueden mejorar el entendimiento, tanto del público objetivo, como de la organización en sí. Conferencias de prensa, casa abierta, visitas al establecimiento, reuniones públicas y talleres, pueden ofrecer oportunidades adicionales de discusión de dos vías.

7.7.6 Entrega de información ad hoc

La entrega de información sobre las materias relacionadas a la responsabilidad social de una organización, puede ser garantizada en cualquier momento, basándose en las necesidades de la organización y sus partes interesadas claves. Ejemplos de estas comunicaciones ad Hoc, incluyen aquellas asociadas con:

- Emergencias que tienen implicancias en la responsabilidad social, e incidentes que afecten las relaciones públicas de la organización;
- Involucramiento de las partes interesadas enfocado en temas específicos;
- Aspectos de responsabilidad social de nuevos productos, servicios y adquisiciones; y
- Amenazas y oportunidades recientemente identificadas, con importancia para la responsabilidad social.

Las consideraciones identificadas en 7.7.4 y 7.7.5 pueden ser útiles en la preparación de esta comunicación.

7.7.7 Reportes periódicos y públicos

Una organización debería hacer pública, periódicamente, cierta información material de responsabilidad social, del tipo de la discutida en 7.6.3. Esta información puede incluir una mezcla de datos cuantitativos y explicatorios, y otra información contextual narrativa. Los logros en el desempeño de responsabilidad social de la organización deberían ser informados, incluyendo el progreso frente a metas indicadas públicamente y compromisos externos. Para demostrar transparencia, la comunicación de la organización sobre los logros positivos, debería ser acompañada por información sobre los déficits en su desempeño y las acciones planificadas para solucionarlos. El reporte público puede ser compilado desde, y construido de los reportes internos, que son preparados con mayor frecuencia que el reporte público.

Dado el amplio rango de datos potenciales que pueden ser incluidos en el reporte, las partes que lo preparan, deberían seleccionar el contenido, con los aportes apropiados desde el conocimiento interno de expertos y de las partes interesadas externas claves.

La información de responsabilidad social puede estar incluida en un solo reporte, o desplegada a través de varios documentos. Cuando se utilicen varios documentos, a lo menos unos de ellos, debería identificar dónde se pueden ubicar los otros. La información reportada debería ser consistente con aquella proporcionada al público en otras comunicaciones de la organización.

La planificación para el reporte, debería tomar en cuenta lo siguiente:

- Público objetivo;
- Alcance / límites;
- Medios utilizados;
- Tamaño del documento;
- Cantidad (si es una copia de papel);
- Presupuesto;
- Esquema;
- Estructura del reporte;
- Contenido; e
- Información, si es que la hay, que sea sujeta a aseguramiento interno y/o externo.

El aseguramiento involucra la revisión de la información del reporte y el proceso utilizado para recolectarla y presentarla, para confirmar la exactitud, confiabilidad y que sea apropiada. Toda la información incluida en el reporte, debería estar sujeta al aseguramiento interno por el propio personal de la organización, preferentemente, aquellos que sean independientes de las personas que prepararon el reporte. Una organización que quiere fortalecer la credibilidad de sus reportes, puede hacerlo a través de obtener aseguramiento desde una parte externa independiente.

Una organización que planifica su reporte de responsabilidad social, debería referirse, también, a la guía, principios, indicadores y herramientas sobre reportar, discutidos más extensamente en 7.7.10.

7.7.8 Guía para organizaciones pequeñas sobre reportar la responsabilidad social y otras comunicaciones

Una organización que tiene recursos limitados para dedicar a las comunicaciones de la responsabilidad social, debido a su tamaño o condición financiera, puede considerar los siguientes enfoques:

- Utilizar los recursos internos lo más posible, para preparar las comunicaciones de responsabilidad social;

- Incorporar la información dentro un boletín informativo u otra publicación existente, que ya sea editada por la organización, y /o exponer la información de manera simple en el sitio Web de la organización, o en un adjunto de correo electrónico;
- Utilizar datos de desempeño u otros que ya estén disponibles;
- Limitar el alcance geográfico y/u organizacional de la organización;
- Establecer prioridades para el contenido de la información. (Una manera en que se puede hacer esto es utilizando el principio de materialidad identificado en las Guías del GRI para Reportes de Sustentabilidad);
- Producir las comunicaciones en documentos computarizados en blanco y negro u otra publicación simple, eliminando la impresión a color, fotos caras y diseños gráficos sofisticados;
- Para los reportes de responsabilidad social periódicos, ajustar la frecuencia de reportar; y
- Utilizar un grupo consultivo voluntario para realizar un aseguramiento externo del reporte, limitar las actividades de aseguramiento a los datos más importantes y/o invitar a auditores existentes, a asumir el aseguramiento del reporte, mientras están en el terreno haciendo otras labores. Si los recursos son muy limitados, el reporte puede ser evaluado por un departamento interno, utilizando un departamento diferente al que preparó el reporte.

7.7.9 Diálogo con las partes interesadas

Una organización debería periódicamente buscar aportes de sus partes interesadas claves sobre sus comunicaciones de responsabilidad social. Estos aportes pueden ser utilizados para ayudar a:

- Evaluar la adecuación y efectividad de las comunicaciones de responsabilidad social (por ejemplo, el contenido, los medios, la frecuencia y el alcance);
- Seleccionar las prioridades para el contenido del reporte de responsabilidad social;
- Cuando sea apropiado, proveer de aseguramiento externo sobre el reporte de responsabilidad social; y
- Identificar las mejores prácticas en las comunicaciones de responsabilidad social.

Como se apuntado en otro lugar de esta norma, el diálogo con las partes interesadas, también puede ser utilizado en conexión con la planificación, el establecimiento de metas y otros aspectos del manejo de la responsabilidad social de una organización.

A pesar del propósito del diálogo, comoquiera, es una tarea de información de dos vías. La publicación regular de los resultados, por si sola, no es suficiente para asegurar una buena comunicación. Para tener información sobre las preocupaciones y expectativas de las partes interesadas, en todo momento, la organización debería construir un diálogo sistemático y regular con ellos. No es posible, sin embargo, tener el mismo nivel de intercambio con cada parte interesada, ni cada comunicación con cada parte interesada es igual de importante. Mayor información sobre el involucramiento de dos vías sobre la responsabilidad social, de las partes interesadas, está estipulado en 7.4.

7.7.10 Métodos y enfoques

Guías y herramientas para la preparación de reportes de responsabilidad social y otras comunicaciones, están estipulados en el Anexo B.

Anexo A (Informativo)

Acuerdos e Instituciones de Responsabilidad Social

La Norma puede incluir anexos su así se desea.

(No asignada actualmente a un Grupo de Tareas, a se desarrollada posteriormente)

Nota de los líderes de TG

Se propone que se incluya un Anexo que describa los diferentes tipos de iniciativas intergubernamentales y no gubernamentales internacionales importantes para la responsabilidad social, clasificadas en categorías apropiadas, con referencias a los sitios Web oficiales de importancia, y posiblemente presentado como un cuadro o tabla. (El Anexo C del NWIP contiene una lista de ejemplos de dichas iniciativas, aunque esto no es necesariamente una indicación de las iniciativas que serán incluidas en esta propuesta de Anexo A).

Para el propósito del borrador preliminar, y sobre la base de los comentarios del TG4, se ha propuesto que los siguientes temas guíen la identificación y el borrador del texto de este Anexo:

- Se deben tomar precauciones por las referencias a “instrumentos intergubernamentales autorizados”, así como a instrumentos privados;
- Se debe delinear la distinción entre estos dos tipos de instrumentos;

Sobre la base de la retroalimentación desde el TG4, se propone que un posible enfoque para describir y diferenciar estos instrumentos, sea por tema de responsabilidad social. Se sugiere que estos temas, deben corresponder a los temas/materias, que hasta ahora han sido identificados por TG5.

La siguiente sección se presenta sólo con propósitos ilustrativos (se espera que se reflejen los temas en Sección 6, y que en cada instancia se realice la distinción entre instrumentos intergubernamentales autorizados y otros instrumentos) – algunos ejemplos adicionales de instrumentos han sido suministrados en los comentarios; estos pueden ser incluidos, dependiendo del acuerdo sobre que enfoque se prefiera y el nivel de detalle.

A.1 Responsabilidad social en general/sostenibilidad

(La siguiente lista de instrumentos no es exhaustiva):

Instrumentos intergubernamentales autorizados

- *Cumbre de la Tierra de UN, Río de Janeiro 1992*
- *Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenido y Plan de Implementación de la Cumbre Mundial de Desarrollo Sostenido 2002*
- *Directrices para Empresas Multinacionales de la OECD*
- *Pacto Global de UN*

Otros instrumentos (probablemente subdivididos por tipo de tema/materia)

- *La Iniciativa de Reporte Global (GRI)*

A.2 Laboral y social

(La siguiente lista de instrumentos no es exhaustiva):

- *Declaración Tripartita de la OIT sobre Principios concernientes a Empresas Multinacionales y Política Social*
- *Declaración de OIT sobre Principios Fundamentales y Derechos en el Trabajo*

A.3 Derechos humanos

(La siguiente lista de instrumentos no es exhaustiva):

- *Declaración de Derechos Humanos y sus Convenios sobre Derechos Civiles, Políticos, Económicos, Sociales y Culturales.*

A.4 Medio ambiente

(La siguiente lista de instrumentos no es exhaustiva):

- *[Las Series de ISO 14000 sobre normas de gestión medioambiental]; y*
- *Acuerdo Multilaterales sobre medioambiente*

Se propone que cualquier orientación para las organizaciones sobre la elección e implementación de los variados instrumentos de responsabilidad, sea incluida en la Sección 7 (Implementación de responsabilidad social).

Anexo B

(Informativo)

Información útil para la implementación de la responsabilidad social

B.1 Trabajando con las partes interesadas

[Nota de los Líderes del TG6: El contenido de este documento, aun necesita ser resumido]

AA1000SES

High 5! del GRI

Guía para Reportes de Sustentabilidad del GRI

BS8900:2006,

Guía para gestionar el desarrollo sustentable AFNOR FD X30-023

B.2 Guías y herramientas para la preparación de reportes de responsabilidad social y otras comunicaciones

Las siguientes guías y herramientas deberían ser consideradas al preparar reportes de responsabilidad social y otras comunicaciones.

Guías para Reportes de Sustentabilidad de la Iniciativa del Reporte Global (GRI)

Las guías del GRI entregan orientaciones a las organizaciones de todo tipo y tamaño sobre el reporte público de su desempeño en responsabilidad social y económico interno. Las guías convocan a que las organizaciones incluyan cinco componentes principales en sus reportes: una sección de análisis y estrategia, un perfil de la organización, una sección de gobierno y compromisos, una discusión sobre el enfoque de gestión y el desempeño frente a indicadores específicos.

Indicadores modelos son entregados bajo las siguientes categorías: económica, social (incluyendo sub categorías para prácticas laborales, derechos humanos y varios tópicos afectando a consumidores, comunidad y otras partes interesadas de la sociedad) y medioambiental. Los que realizan el reporte, son instados a proveer de información de manejo del contexto, denominada "Entrega de información sobre el enfoque de gestión" para cada categoría. Los indicadores que probablemente sean de interés y materiales para la mayoría de las organizaciones reportando, se clasifican como "Indicadores centrales". Los "Indicadores adicionales" representan prácticas emergentes o abordan tópicos que, probablemente, sean material para algunas organizaciones, pero no para la mayoría. Cada indicador está apoyado en un protocolo explicatorio del indicador.

Las Guías del GRI además proveen una orientación general sobre el proceso de construcción del reporte y su comunicación. Los principios para reportar se ofrecen como una ayuda para que los realizadores del reporte decidan qué reportar (materialidad, inclusividad de las partes interesadas, contextote sustentabilidad,

completitud) y cómo alcanzar una buena calidad de reporte (equilibrio, comparabilidad, exactitud, oportunidad, confiabilidad y claridad). Estos principios pueden guiar a las organizaciones en la selección de los indicadores ofrecidos por las Guías del GRI, así como ayudarles en el desarrollo de indicadores adicionales si es adecuado a sus operaciones, productos y servicios.

Herramienta de Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global

El Pacto Global, un código de comportamiento organizacional socialmente responsable, fue desarrollado por las Naciones Unidas. Se espera que las organizaciones adherentes al Pacto Global, informen de sus progresos hacia el cumplimiento de las obligaciones del Pacto, y un número de herramientas han sido entregadas para ayudarlas a hacerlo. Estas herramientas incluyen políticas y guías para reportar, modelos de reportes y reportes notables, y formularios de reporte.

Estas herramientas pueden también resultar útiles para el reporte de progreso de la organización bajo otros códigos de responsabilidad social.

ISO 14063:2005 (E) Gestión Medioambiental: Comunicación Medioambiental – Guías y Ejemplos

Aunque ISO 14063 aplica a la comunicación interna y externa sobre los valores, acciones y desempeño medioambiental de una organización, mucho de esta norma puede extenderse a las materias sociales y económicas también. La norma identifica cinco principios que deberían ser empleados en la planificación de las comunicaciones: transparencia, adecuación, credibilidad, receptividad y claridad. Entrega guías sobre el desarrollo de una política y estrategia de comunicación medioambiental, y sobre la planificación, implementación, evaluación y mejoramiento de dichas comunicaciones. Consejos útiles, ejemplos de casos y una bibliografía también están incluidos.

Guías sobre reportes de responsabilidad social para organizaciones pequeñas

Los documentos mencionados arriba, se aplican a organizaciones de cualquier tamaño y tipo. GRI y el Pacto Global también han publicado guías suplementarias para organizaciones pequeñas.

Bibliografía

[Actualmente no se ha asignado a un Grupo de Tareas; será desarrollado posteriormente.]