

1 © ISO 2009 – Todos los derechos reservados

2

3

4

ISO/TMB WG SR

5

Fecha: Septiembre 4 de 2009

6

ISO/DIS 26000

7

ISO/TMB WG SR

8

Secretaría: SIS/ABNT

9 **GUIA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

Atención

Éste documento no es una Norma Internacional ISO. Es distribuído para revision y comentarios. Está sujeto a cambios sin previo aviso y no debe ser referenciado como una Norma Internacional.

Los destinatarios de éste borrador estan invitados a enviar, con sus comentarios, notificación de cualquier derecho de patente pertinente del cual tengan conocimiento y proporcionar la documentación de soporte.

Notificación de Derechos de Autor

Éste documento de ISO es un borrador de la Norma Internacional y está protegido por los derechos de autor de ISO. A excepción de lo permitido bajo las leyes aplicables en el país del usuario, ni éste borrador de ISO ni ningún aparte del mismo podrá ser reproducido, almacenado en un sistemas de recuperación o transmitido en cualquier forma o por cualquier medio sea electrónico, fotocopiado, grabado o de otro modo, sin asegurar que se cuenta previamente y por escrito con el permiso.

Las solicitudes de autorización para reproducir deben dirigirse a ISO en la dirección mencionada abajo o a los organismos miembros de ISO del país solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

La reproducción puede estar sujeta al pago de regalías o a acuerdos de licencias.
Las violaciones serán procesadas.

47 **Prólogo**

48

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

59 Las normas internacionales se elaboran de acuerdo con las reglas establecidas en
60 las Directivas ISO/IEC, Parte 2.

61 La principal tarea de los comités técnicos es preparar una norma internacional. Los
62 borradores de normas internacionales que aprueban los comités técnicos se
63 distribuyen a los organismos miembros para su votación. Su publicación como
64 norma internacional, requiere de la aprobación de al menos el 75% de los
65 organismos miembros que votan.

66 Se quiere llamar la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos
67 de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asumirá la
68 responsabilidad de identificar alguno o todos esos derechos de patente.

69 La Norma ISO 26000 ha sido elaborada por el ISO/TMB WG *Responsabilidad*
70 *Social*.

71

72 La norma internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes
73 interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40
74 organizaciones internacionales o regionales con amplia implantación, involucradas
75 en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos representaron a
76 seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria,
77 trabajadores, organizaciones no gubernamentales (ONG) y servicios, apoyo,
78 investigación y otros. Adicionalmente, se tomaron disposiciones específicas para
79 lograr un equilibrio entre los países en desarrollo y desarrollados, así como un
80 equilibrio de género en los grupos de redacción. A pesar de que se realizaron
81 esfuerzos para asegurar una participación amplia y representativa de todos los
82 grupos de partes interesadas, diversos factores como la disponibilidad de recursos
83 y la necesidad de manejar el idioma inglés, impidieron que se lograra el equilibrio
84 completo y equitativo de las partes interesadas,.

85

86 **Introducción**

87 Las organizaciones a nivel mundial, y sus partes interesadas, van siendo cada vez
88 más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento
89 socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al
90 desarrollo sostenible.

91 El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y
92 con sus impactos sobre el medioambiente, ya ha convertido en una parte crítica a
93 la hora de medir su desempeño global y su habilidad para continuar operando de
94 manera efectiva. Esto es, en parte, reflejo del creciente reconocimiento de la
95 necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza
96 de la organización. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones
97 dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están
98 sometidas a un seguimiento cada vez mayor por parte de sus diversas partes
99 interesadas, incluyendo clientes o consumidores, trabajadores¹ y sus sindicatos,
100 miembros, la comunidad, organizaciones no gubernamentales, estudiantes,
101 financieristas, donantes, inversionistas, empresas y otros. Tanto la percepción que se
102 tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad
103 social como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- 104 • ventaja competitiva;
- 105 • su reputación;
- 106 • su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros, clientes o
107 usuarios;
- 108 • mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados;
- 109 • la visión de los inversionistas, donantes, patrocinadores y la comunidad
110 financiera; y
- 111 • sus relaciones con empresas, gobiernos, medios, proveedores, pares, clientes y
112 comunidad donde opera.

113
114 Esta norma internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen
115 en la responsabilidad social, las materias fundamentales y los asuntos que
116 constituyen la responsabilidad social (véase la Tabla 2) y sobre las maneras de
117 integrar un comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas,
118 prácticas y procesos organizacionales existentes (véase Figura 1). Esta norma
119 internacional enfatiza la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño
120 de la responsabilidad social.

¹ El término "empleado" se refiere a un individuo bajo una relación conocida como "laboral" en la legislación o práctica nacionales. El término "trabajador" es más general y se refiere a cualquier persona que desempeñe un trabajo. El término "trabajador" puede referirse a un empleado o a alguien que trabaja por cuenta propia.

121 Esta norma internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones
122 del sector privado, público y no gubernamental, con independencia de que sean
123 grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en
124 desarrollo. Aunque no todas las partes de esta norma internacional serán
125 igualmente útiles para todos los tipos de organizaciones, todas las materias
126 fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones. Es una
127 responsabilidad individual de cada organización identificar lo que es pertinente e
128 importante lo que debe abordar por ser pertinente y significativo, a través de sus
129 propias consideraciones y del diálogo con las partes interesadas.

130 Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, puede
131 tener interés en utilizar esta norma internacional. Sin embargo, esta norma no
132 pretende reemplazar, modificar o cambiar de ninguna forma las obligaciones del
133 Estado.

134 Se anima a las organizaciones a ser cada vez más socialmente responsables a
135 través de la utilización de esta norma internacional, lo que incluye tomar en
136 consideración las expectativas de las partes interesadas, cumplir con las leyes
137 aplicables y respetar la normativa internacional de comportamiento.

138 Reconociendo que las organizaciones se encuentran en diferentes niveles a la hora
139 de comprender e integrar la responsabilidad social, el propósito de esta norma
140 internacional es que sea usada tanto por aquellos que inician el abordaje de la
141 responsabilidad social, como por aquellos que cuentan con mayor experiencia en
142 su implementación. Para los que se inician puede ser útil leer y aplicar de principio
143 a fin esta norma internacional como una guía elemental en responsabilidad social,
144 mientras que los usuarios más experimentados pueden usarla para mejorar las
145 prácticas existentes y para integrar aún más la responsabilidad social dentro de la
146 organización.

147
148 Aunque se pretende que la norma internacional sea leída y utilizada de forma
149 holística, los lectores que busquen algún tipo de información específica sobre
150 responsabilidad social pueden encontrar útil el esquema de la Tabla 1. El recuadro
151 1 proporciona un resumen informaiivo internacional para ayudar a los usuarios de la
152 norma internacional.
153

154 El hecho de hacer referencia en esta norma a otras normas, códigos u otras
155 iniciativas no implica que ISO apoye u otorgue una posición especial a dichas
156 normas, códigos o inicitivas.

157

158 **Tabla 1 — Esquema de la ISO 26000**

159

Título del Capítulo	Número del Capítulo	Descripción de contenidos del Capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo1	Define los contenidos y el objeto y campo de aplicación de esta norma internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.

Términos, definiciones y abreviaturas	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para el entendimiento de la responsabilidad social y para el uso de esta norma internacional.
Entendiendo la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social— lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las organizaciones pequeñas y medianas sobre el uso de esta norma internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios generales de la responsabilidad social.
Reconociendo la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento de una organización de su responsabilidad social y la identificación de involucramiento con las mismas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, reconociendo las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y la esfera de influencia de una organización.
Guía en materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales de responsabilidad social y sus asuntos asociados a la responsabilidad social (véase la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones pertinentes, y las acciones y expectativas relacionadas.
Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: el entendimiento de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Anexo sobre iniciativas voluntarias y herramientas relacionadas con responsabilidad social	Anexo A	Presenta una relación no-exhaustiva de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales autorizados y Normas ISO que han sido referenciados en el cuerpo de esta norma internacional como fuente de investigación.

Índice		Conduce a las referencias sobre temas, conceptos y términos en esta norma internacional.
--------	--	--

160

161

162

Tabla 2 — Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

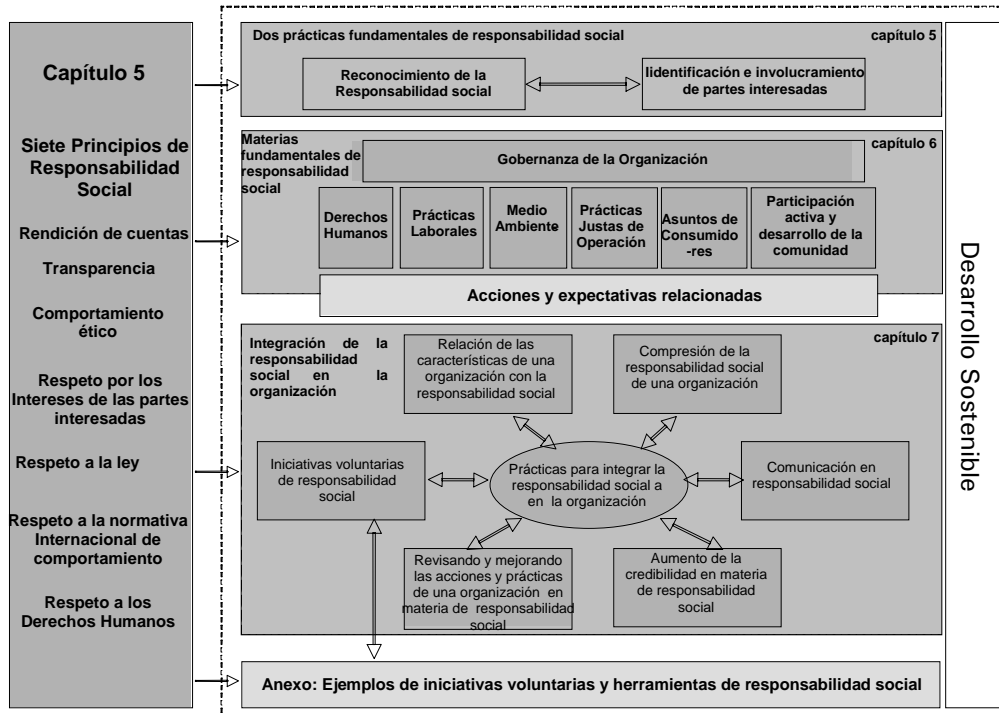
163

Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4: Resolución de conflictos	6.3.6
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Asunto 8: Derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
Materia fundamental: Prácticas laborales	6.4
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3: Diálogo social	6.4.5
Asunto 4: Seguridad y Salud laboral	6.4.6
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el puesto de trabajo	6.4.7
Materia fundamental: Medioambiente	6.5.3
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.4
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.5
Asunto 3: Mitigación del cambio climático y adaptación	6.5.6
Asunto 4: Protección y recuperación del medioambiente natural	6.5.7
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	6.6
Asunto 1: Anti-corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia justa	6.6.5
Asunto 4: Promoción de la responsabilidad social en la esfera de influencia	6.6.6
Asunto 5: Respeto a los derechos de propiedad	6.6.7
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	6.7

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

164

165



166

167

168

Figura 1 — Visión esquemática de la Norma ISO 26000

169

170

Recuadro 1 - Resumen informativo para ayudar a los usuarios de esta norma internacional

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

Terminología ISO (basada en las Directivas ISO/IEC Parte 2. Anexo H).

Esta norma internacional no contiene requisitos y por lo tanto la palabra “debe”, que en lenguaje ISO indica un requisito, no se usa. Para las recomendaciones se usa la palabra “debería”. En algunos países, ciertas recomendaciones de La Norma ISO 26000 ya están incorporadas en la ley y, por lo tanto, constituyen una obligación legal.

La palabra “podría” se usa para indicar que algo está permitido. La palabra “puede” se usa para indicar que algo es posible, por ejemplo, que una organización o individuo es apto para hacer algo.

Propósito del Anexo Informativo (basado en las Directivas ISO/IEC Parte 2, 6.4.1)

El Anexo Informativo A de esta norma internacional, proporciona información adicional con la intención de ayudar en la comprensión y uso del documento; no constituye parte de las orientaciones de la norma internacional ni es referenciado

188 en el propio texto de la misma. El Anexo A proporciona una relación no-exhaustiva
189 de las iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad
190 social. Proporciona ejemplos de las mismas y llama la atención sobre orientación
191 adicional que podría estar disponibles como ayuda a los usuarios para comparar
192 unas prácticas con otros.

193 194 **Bibliografía**

195
196 La bibliografía proporciona información suficiente para identificar y ubicar los
197 documentos referenciados en el texto de esta norma internacional. Cita las fuentes
198 que cuentan con más autoridad en relación a las recomendaciones de esta norma
199 internacional y generalmente proporciona orientación adicional sobre las
200 recomendaciones. Las referencias se indican en el texto como números en
201 superíndice entre corchetes, NB: Las referencias numéricas no están asignadas en
202 el orden de aparición de los documentos dentro del texto. Los documentos ISO se
203 relacionan en primer lugar. Después, el resto de documentos se relacionan por
204 orden alfabético de la organización que los ha expedido.

205 206 **Índice**

207
208 Se proporciona un índice no-exhaustivo para proporcionar ayuda a la hora de
209 ubicar temas, conceptos, términos etc., que aparecen en el texto principal.

210 211 **Recuadros de Texto**

212
213 Los recuadros de texto que proporcionan orientación complementaria en temas
214 particulares, se han ubicado en el documento donde se considera que pueden
215 servir de apoyo para algunos usuarios; otros recuadros de texto brindan ejemplos
216 ilustrativos que sirven de apoyo al texto principal que les precede. El hecho de que
217 el texto esté en un recuadro no quiere decir que tenga menor importancia que el
218 texto incluido en el cuerpo del documento.

221

222 **Guía sobre responsabilidad social**

223

224 **1 Objeto y campo de aplicación**

225

226 Esta norma internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones,
227 independientemente de su tamaño o ubicación, sobre:

- 228 • conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
- 229 • antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- 230 • principios y prácticas relacionados con la responsabilidad social;
- 231 • materias fundamentales relacionados con la responsabilidad social;
- 232 • asuntos de responsabilidad social (asuntos)
- 233 • integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente
234 responsable en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas
235 relacionadas con su esfera de influencia;
- 236 • identificación e involucramiento de las partes interesadas; y
- 237 • comunicación de los compromisos y el desempeño relacionados con la
238 responsabilidad social.

239 Proporcionando esta orientación, la norma internacional pretende ayudar a las
240 organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.

Comentario [J1]: Gui
dance = guía

241 Esta norma internacional fomenta que las organizaciones realicen actividades que
242 vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley
243 es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de
244 su responsabilidad social.

245 Esta norma internacional pretende promover un entendimiento común en el campo
246 de la responsabilidad social. Pretende complementar otros instrumentos e
247 iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, y no reemplazarlos.

248 A la hora de aplicar esta norma internacional, es aconsejable que las
249 organizaciones tomen en consideración la diversidad social, ambiental, legal y
250 organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre
251 que sean consistentes con las normas internacionales de comportamiento.

252 Esta norma internacional no es una norma de sistemas de gestión. No es
253 apropiada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o

254 contractual. Cualquier demanda de certificación, o petición para obtener un
255 certificación, desde la perspectiva de la Norma ISO 26000, se consideraría una
256 tergiversación del propósito e intención de esta norma internacional.

257 Esta norma internacional pretende proporcionar orientación a las organizaciones
258 sobre responsabilidad social y puede usarse como parte de las actividades de la
259 política pública. Sin embargo, para los fines del Acuerdo de Marrakesh, que
260 establece la Organización Internacional del Comercio (OIT), no se pretende que sea
261 interpretada como una "norma internacional", "directriz" o "recomendación".
262 Adicionalmente, no pretende sentar bases para acciones legales, quejas,
263 excepciones u otras demandas en ningún proceso nacional o internacional, ni
264 pretende ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional
265 consuetudinario.

266

267 Esta norma internacional no pretende prevenir el desarrollo de normas nacionales
268 que sean más específicas, más exigentes o de otro tipo.

269 **2 Términos, definiciones y abreviaturas**

270 **2.1 Términos y definiciones**

271

272 Para el propósito de éste documento, los siguientes términos y definiciones
273 aplican.

274 **2.1.1**

275 **asunto de responsabilidad social**

276 aspecto concreto de **responsabilidad social** (2.1.24) sobre el que se puede actuar,
277 buscando resultados favorables para la organización o sus **partes interesadas**
278 (2.1.20), la sociedad o el **medioambiente** (2.1.17)

279

280 **2.1.2**

281 **cadena de suministro**

282 secuencia de actividades o partes que proporcionan productos y servicios a la
283 **organización** (2.1.19)

284 NOTA: En algunos casos, el término cadena de suministro tiene el mismo significado que **cadena de**
285 **valor** (2.1.3). Sin embargo, para los propósitos de esta norma internacional, cadena de suministro se
286 usa como se ha definido

287

288 **2.1.3**

289 **cadena de valor**

290 secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en
291 forma de **productos** (2.1.22) o **servicios** (2.1.25)

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

294 NOTA 2: Entre las partes que reciben valor se encuentran los **clientes** (2.1.4), **consumidores** (2.1.6)
295 y otros usuarios.

296

297 **2.1.4**

298 **cliente**

299 organización o miembro individual del público general que compra o utiliza
300 productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos

301

302 **2.1.5**

303 **comportamiento ético**

304 comportamiento acorde con los principios de buena conducta generalmente
305 aceptados en el contexto de una situación determinada, y que es coherente con
306 las **normativa internacional de comportamiento** (2.1.18)

307 **2.1.6**

308 **consumidor**

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

311

312 **2.1.7**

313 **debida diligencia**

314 esfuerzo exhaustivo y proactivo para identificar los riesgos del ciclo de vida
315 completo de un proyecto o de una actividad organizacional con el objetivo de
316 evitar y mitigar dichos riesgos

317

318 **2.1.8**

319 **desarrollo sostenible**

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

322 NOTA: El desarrollo sostenible se refiere a la integración de objetivos de elevada calidad de vida,
323 salud y prosperidad con justicia social y manteniendo la capacidad de la tierra para mantener la vida
324 en toda su diversidad. Estos objetivos sociales, económicos y ambientales son interdependientes y se
325 refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las
326 expectativas más amplias de la sociedad en su conjunto.

327

328 **2.1.9**

329 **diálogo social**

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

333 NOTA: En esta norma internacional, el término "diálogo social" se utiliza sólo en el sentido aplicado
334 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

335

336 **2.1.10**

337 **esfera de influencia**

338 área o relación política, contractual o económica a través de la cual una
339 **organización** (2.1.19) tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de
340 individuos u organizaciones

341 NOTA: Se puede entender área tanto en un sentido geográfico como en un sentido funcional

342

343 **2.1.11**

344 **gobernanza de la organización**

345 sistema por el cual una **organización** (2.1.19) toma e implementa decisiones con el
346 fin de lograr sus objetivos

347 **2.1.12**

348 **grupos vulnerables**

349 grupo de personas que comparten una o varias características que generan
350 discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural,
351 político o de salud, y que las causan una carencia de medios para hacer valer sus
352 derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás

353

354 **2.1.13**

355 **igualdad de género**

356 trato equitativo para mujeres y hombres, de acuerdo a sus respectivas necesidades
357 e intereses

358 NOTA: Esto incluye el mismo trato o, en algunos casos, un trato que, siendo diferente, puede ser
359 considerado equivalente en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

360 **2.1.14**

361 **impacto de una organización**

362 impacto

363 cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o en el
364 medioambiente (2.1.17), producido, en su totalidad o parcialmente, como

365 consecuencia de las actividades y decisiones pasadas y presentes de una
366 organización

367

368 **2.1.15**

369 **iniciativa de responsabilidad social**

370 iniciativa

371 organización, programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo
372 particular relacionado con la responsabilidad social (2.1.24)

373 NOTA: Cualquier tipo de organización puede desarrollar, patrocinar o administrar estas iniciativas de
374 responsabilidad social

375

376 **2.1.16**

377 **involucramiento de las partes interesadas**

378 actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una
379 organización y una o más de sus **partes interesadas** (2.1.20), con el objetivo de
380 proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización

381

382 **2.1.17**

383 **medioambiente**

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

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

387

388 **2.1.18**

389 **normativas internacionales de comportamiento**

390 expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas
391 del derecho internacional consuetudinario, principios del derecho internacional
392 generalmente admitidos de la ley internacional o acuerdos intergubernamentales,
393 reconocidos de manera universal o casi universal

394 NOTA 1: Los acuerdos intergubernamentales incluyen tratados y convenciones

395

396 NOTA 2: Si bien estas expectativas derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de
397 derecho internacional generalmente admitidos o acuerdos intergubernamentales están dirigidos
398 principalmente a los estados, expresan los objetivos y principios a los que pueden aspirar todas las
399 organizaciones. La normativa internacional de comportamiento evoluciona a lo largo del tiempo.

400

401 **2.1.19**

402 **organización**

403 entidad con estructura y objetivos identificables

404

405 NOTA 1: Para los propósitos de esta norma internacional organización no incluye las labores
406 ejecutivas de los gobiernos que son exclusivas del estado

407

408 NOTA 2: En el capítulo 3.3 se proporciona mayor claridad sobre el significado de organizaciones
409 pequeñas y medianas (SMOs)

410

411 **2.1.20**

412 **partes interesadas**

413 individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la
414 **organización** (2.1.19)

415 **2.1.21**

Comentario [J2]: Para algunos países hispano parlantes el término de sponsor es patrocinio, pero en Chile patrocinio es distinto de auspicio. Punto para STTF. Auspiciador: el que aporta recursos económicos o en especies a una organización o a uno de sus proyectos, con objeto de que los valores o atributos de ésta, sean asociados a su imagen Patrocinador: el que respalda a una organización para una actividad específica con objeto que los valores o atributos de esta, sean asociados a su imagen

416 **principio**
417 base fundamental para la toma de decisiones o el comportamiento

418 **2.1.22**
419 **producto**
420 artículo o sustancia que se ofrece para la venta o es parte de un servicio entregado
421 por la **organización** (2.1.19)

422 **2.1.23**
423 **rendición de cuentas**
424 responsabilidad de una organización por sus decisiones y actividades, y condición
425 de ofrecer respuestas a sus órganos de gobierno, autoridades legales y, más
426 ampliamente, a sus otras partes interesadas, respecto a estas decisiones y
427 actividades

428 **2.1.24**
429 **responsabilidad social**
430 responsabilidad de una **organización** (2.1.19) ante los impactos que sus decisiones
431 y actividades ocasionan en la sociedad y el **medioambiente** (2.1.17), a través de
432 un **comportamiento transparente y ético** (2.1.5) que:

- 433 • contribuya al **desarrollo sostenible** (2.1.8), incluyendo la salud y el bienestar de
434 la sociedad;
- 435 • tome en consideración las expectativas de sus **partes interesadas** (2.1.20);
- 436 • cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa
437 internacional de **comportamiento** (2.1.5); y
- 438 • esté integrada en toda la **organización** (2.1.19) y se lleve a la práctica en sus
439 relaciones

440 NOTA 1: Las actividades incluyen productos, servicios y procesos

441 NOTA 2: Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su **esfera de**
442 **influencia** (2.1.10)

443
444 **2.1.25**
445 **servicio**
446 acción de una **organización** (2.1.19) para satisfacer una demanda o necesidad

447 **2.1.26**
448 **transparencia**
449 apertura en cuanto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la
450 economía y el **medioambiente** (2.1.17), y voluntad de comunicar aquellos de
451 manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa

452
453 **2.1.27**
454 **verificación**
455 establecimiento o demostración de que algo es cierto, exacto o justificado
456

457 **2.2 Abreviaturas**
458

459 **CH₄** metano
460 CO₂ dióxido de carbono
461 COVs compuestos orgánicos volátiles
462 GHG gases de efecto invernadero
463 NO_x óxidos de nitrógeno
464 ODMs Objetivos de Desarrollo del Milenio
465 OIT Organización Internacional del Trabajo
466 OSH seguridad y salud ocupacional (también se escribe frecuentemente como OHS
467 salud y seguridad ocupacional)
468 PBTs sustancias bioacumulables y tóxicas persistentes
469 POPs contaminantes orgánicos persistentes
470 SMO organizaciones pequeñas y medianas
471 SO₂ dióxido de azufre
472 TPA tasa de porcentaje anual
473 UNFCC Convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
474 VIH/SIDA Virus de Inmunodeficiencia Humana /Síndrome de Inmunodeficiencia
475 Adquirida
476

477 **3 Entendiendo la responsabilidad social**

478 **3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: Antecedentes Históricos**

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

484 La atención sobre la responsabilidad social se había centrado en el pasado
485 principalmente en las empresas. El término “responsabilidad social corporativa” es
486 todavía más familiar para la mayoría de las personas que “responsabilidad social”.

487 La visión de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones,
488 surgió en la medida en que diferentes tipos de organizaciones, no sólo aquellas del
489 mundo de los negocios, reconocieron que ellas también tenían responsabilidades
490 en la contribución al desarrollo sostenible.

491 Los elementos de la responsabilidad social reflejan las expectativas de la sociedad
492 en un momento dado y son, por tanto, propensos al cambio. A medida que
493 cambian las preocupaciones de la sociedad, sus expectativas en relación a las
494 organizaciones también cambian para reflejar esas preocupaciones.

495 Una primera noción de la responsabilidad social se centraba en las actividades
496 filantrópicas, como hacer obras de caridad. Materias tales como las prácticas
497 laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras
498 materias, tales como los derechos humanos, el medioambiente, la lucha contra la
499 corrupción y la protección de los consumidores, se han ido sumado con el tiempo,
500 a medida que estas materias han recibido mayor atención.

501 Las materias fundamentales y temas identificados en esta norma internacional
502 reflejan una visión actual de las buenas prácticas. También y sin lugar a dudas,

503 éstas cambiarán en el futuro y así puede que asuntos adicionales lleguen a verse
504 como elementos importantes de responsabilidad social.

505 **3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social**

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

508 La globalización, las mayores facilidades de movilidad y accesibilidad y la
509 disponibilidad de comunicación instantánea, hacen que los individuos y
510 organizaciones alrededor del mundo encuentren cada vez más fácil conocer las
511 actividades de otras organizaciones, tanto cercanas como lejanas. Estos factores
512 ofrecen la posibilidad a las organizaciones de beneficiarse del hecho de poder
513 nuevas formas de hacer las cosas y de resolver problemas. Esto también quiere
514 decir que las actividades de una organización están sometidas a un mayor
515 escrutinio por parte de una amplia variedad de grupos e individuos. Las políticas o
516 prácticas aplicadas por las organizaciones en diferentes ubicaciones, pueden
517 compararse rápidamente.

518 El carácter global de algunos asuntos ambientales y de salud, el reconocimiento de
519 una responsabilidad mundial en la lucha contra la pobreza, la creciente
520 interdependencia económica y financiera y la existencia de cadenas de valor
521 geográficamente más dispersas, quiere decir que los temas pertinentes para una
522 organización pueden ir mucho más allá del área inmediata en que la organización
523 está ubicada. Es importante que las organizaciones aborden la responsabilidad
524 social independientemente de las circunstancias sociales o económicas.
525 Instrumentos como la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo,^[119] la
526 Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible,^[112] y los Objetivos de
527 Desarrollo del Milenio,^[114] enfatizan esta interdependencia mundial.

528 Durante las últimas décadas, la globalización ha ocasionado un aumento en el
529 impacto que generan los diferentes tipos de organizaciones – incluyendo las del
530 sector privado, ONGs y gobierno – en las comunidades y en el medio ambiente.

531 Las ONGs y las empresas se han convertido en proveedoras de muchos servicios
532 que solía ofrecer el gobierno, en especial en países donde los gobiernos se han
533 enfrentado a dificultades y restricciones serias, y han sido incapaces de proveer
534 servicios en áreas como la salud, la educación y el bienestar. En la medida en que
535 las capacidades de los gobiernos de dichos países se amplían, los roles del
536 gobierno y de las organizaciones del sector privado van experimentando cambios.

537 En tiempos de crisis económica y financiera, las organizaciones no deberían tratar
538 de reducir sus actividades relacionadas con responsabilidad social. Las crisis tienen
539 un impacto significativo en los grupos más vulnerables, por lo que crece la
540 necesidad de aumentar la responsabilidad social. También las crisis ofrecen
541 oportunidades para integrar consideraciones económicas, sociales y
542 medioambientales particulares dentro de las reformas de la política y las
543 actividades organizacionales de manera más efectiva. El gobierno tiene un rol
544 fundamental que jugar en la realización de dichas oportunidades.

545

546 Los consumidores, clientes, inversionistas y donantes están ejerciendo, de diversas
547 maneras, una influencia de tipo financiero en las organizaciones en lo que se

548 refiere a su responsabilidad social. Las expectativas de la sociedad en relación al
549 desempeño de las organizaciones continúan creciendo. Las legislaciones sobre el
550 derecho a la información de las comunidades en muchos lugares ofrecen a las
551 personas acceso a información detallada sobre las actividades de algunas
552 organizaciones. Un número creciente de organizaciones ahora publica informes de
553 responsabilidad social para cumplir con las necesidades de las partes interesadas
554 relativas a información sobre su desempeño.

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

558 **Recuadro 2 – Igualdad de género y responsabilidad social**

559
560 Todas las sociedades asignan roles de género a hombres y mujeres. Los roles de
561 género son comportamientos aprendidos que condicionan las actividades y
562 responsabilidades que son percibidas como masculinas o femeninas. Estos roles de
563 género pueden constituir una discriminación contra la mujer, pero también contra
564 el hombre. En todos los casos, la discriminación de género limita el potencial de las
565 familias, comunidades y sociedades.
566

567 Se ha demostrado la existencia de un vínculo positivo entre la igualdad de género
568 y el desarrollo económico y social, razón por la cuál la igualdad de género es uno
569 de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. La promoción y la defensa de la
570 igualdad de género en las actividades de las organizaciones es un componente
571 importante de la responsabilidad social.
572

573 Las organizaciones deberían revisar sus actividades para eliminar sesgos de
574 género. Esto incluye áreas como:

- 575
- 576 - la combinación de hombres y mujeres en la estructura de gobierno y en la
577 administración de la organización, con el objetivo de alcanzar
578 progresivamente la paridad;
 - 579
 - 580 - tratamiento equitativo para trabajadores hombres y mujeres en la
581 contratación, asignación del trabajo, capacitación, oportunidades de
582 ascenso, compensaciones y finalización del empleo;
 - 583
 - 584 - posibles impactos diferenciados en hombres y mujeres relacionados con el
585 lugar de trabajo y la salud y seguridad de la comunidad;
 - 586
 - 587 - actividades de la organización que otorguen igual atención a las
588 necesidades de hombres y mujeres (por ejemplo, comprobación de si existe
589 algún impacto diferenciado en hombres y mujeres derivado del desarrollo de
590 productos o servicios específicos, o revisión de las imágenes de hombres y
591 mujeres presentadas en cualquier publicidad realizada por la organización) y;
 - 592
 - 593 - beneficios para ambos, hombres y mujeres de la defensa y contribuciones
594 de la organización al desarrollo de la comunidad, con especial atención a la
595 rectificación de áreas donde ambos sexos se encuentran en desventaja.
596

597 La igualdad de género dentro del involucramiento de las partes interesadas es
598 también un medio importante para alcanzar la igualdad de género en las
599 actividades de la organización. Además de incluir el equilibrio entre hombres y
600 mujeres, puede ser útil para las organizaciones, acudir a expertos a la hora de
601 abordar asuntos de género.

602

603 Se anima a las organizaciones a usar indicadores y metas para hacer seguimiento
604 sistemático de los procesos y mantener un histórico de los progresos hacia el
605 equilibrio de género.

606

607 **3.3 Características de la responsabilidad social**

608 **3.3.1 Generalidades**

609 La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las
610 organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de
611 decisiones y asumir los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y
612 el medioambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que
613 contribuya al desarrollo sostenible, tome en cuenta los intereses de las partes
614 interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa
615 internacional de comportamiento, esté integrado en toda la organización y se lleve
616 a la práctica en sus relaciones.

617 **3.3.2 Las expectativas de la sociedad**

618 La responsabilidad social implica entender las expectativas e intereses más amplios
619 de la sociedad. Un principio fundamental de la responsabilidad social es el respeto
620 a la ley y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes. La
621 responsabilidad social conlleva, sin embargo, acciones que van más allá del
622 cumplimiento de las leyes y el reconocimiento de obligaciones no legalmente
623 vinculantes para con otros. Estas obligaciones surgen de valores éticos y de otra
624 índole, ampliamente compartidos.

625 Aunque las expectativas de lo que debe entenderse por un comportamiento
626 responsable variarán en función de los países y culturas, las organizaciones
627 deberían, no obstante, respetar la normativa internacional de comportamiento,
628 como la que establece la Declaración Universal de Derechos Humanos^[117] y otros
629 instrumentos.

630 El capítulo 6 considera las materias fundamentales de responsabilidad social. Cada
631 una de estas materias incluye varios asuntos que permitirán a la organización
632 identificar sus principales impactos en la sociedad. Cuando se discute cada asunto
633 también se describen las acciones para abordar estos impactos.

634 **3.3.3 El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social**

635 La identificación y el involucramiento con las partes interesadas son fundamentales
636 para la responsabilidad social. Una organización debería determinar quién tiene
637 intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda conocer sus
638 impactos e identificar cómo abordarlos. Aunque las partes interesadas pueden
639 ayudar a una organización a identificar la pertinencia de ciertos asuntos para sus
640 actividades, éstas no reemplazan a la sociedad en su conjunto a la hora de

641 determinar la normativa y expectativas de comportamiento. Un asunto puede ser
642 pertinente para la responsabilidad social de una organización, incluso aunque no
643 haya sido identificado específicamente por las partes interesadas a las que
644 consulta. Se proporciona orientación adicional sobre esto en el capítulo 5 y en el
645 apartado 4.5.

646 **3.3.4 Integrando la responsabilidad social**

647 Debido a que la responsabilidad social se ocupa de los impactos reales y
648 potenciales de las decisiones y actividades de una organización, las actividades en
649 curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el
650 comportamiento más importante a abordar. La responsabilidad social debería ser
651 parte integral de la estrategia fundamentos de la organización con una asignación
652 de responsabilidades y una exigencia de rendición de cuentas en los niveles
653 adecuados de la organización. Debería reflejarse en su toma de decisiones y
654 tenerse en cuenta en la implementación de actividades.

655 La filantropía (entendida en éste contexto como aportaciones a causas caritativas)
656 puede tener un impacto positivo en la sociedad. Sin embargo, no debería ser usado
657 por una organización como sustituto del involucramiento con sus partes
658 interesadas o para abordar algún impacto negativo de sus decisiones o actividades.

659 Los impactos de las decisiones o actividades de una organización, pueden verse
660 ampliamente afectados por sus relaciones con otras organizaciones. Una
661 organización puede necesitar trabajar con otros para poder abordar sus
662 responsabilidades. Ello puede incluir organizaciones pares, competidores (mientras
663 tenga cuidado de evitar conductas anti-competitivas), otras partes de la cadena de
664 valor o cualquier otra parte importante que participe dentro de la esfera de
665 influencia de la organización.

666 El recuadro 3 describe cómo la Norma ISO 26000 cubre operaciones de
667 organizaciones pequeñas y medianas (SMOs).
668
669

Recuadro 3: La Norma ISO 26000 y las organizaciones pequeñas y medianas (SMOs)

Las organizaciones pequeñas y medianas son organizaciones cuyo número de empleados o tamaño o actividades financieras están por debajo de ciertos límites. Los umbrales de tamaño varían de un país a otro. Para el propósito de esta norma internacional, SMOs incluye aquellas organizaciones muy pequeñas referidas como "micro" organizaciones.

La integración de la responsabilidad social en una SMO puede llevarse a cabo a través de acciones prácticas, sencillas y económicas, y no necesita ser compleja o costosa. Debido a su pequeño tamaño y a su potencial para ser más flexibles e innovadoras, las SMOs pueden en realidad proporcionar oportunidades especialmente buenas para la responsabilidad social. Son generalmente más flexibles en términos de gestión organizacional, a menudo tienen un estrecho contacto con la comunidad local, y usualmente su alta dirección tiene influencia más inmediata sobre las actividades de la organización.

La responsabilidad social implica adoptar un enfoque integrado en la gestión de las actividades e impactos de una organización. Una organización debería abordar y hacer un seguimiento de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente de tal manera que tuviera en cuenta tanto el tamaño de la organización como sus impactos. Puede que no sea posible para una organización solucionar de manera inmediata todas las consecuencias negativas

de sus decisiones y actividades. Podría ser necesario tener que hacer elecciones y establecer prioridades.

Las siguientes consideraciones pueden ser de ayuda. Las SMOs deberían:

- tener en cuenta que los procedimientos de gestión internos, los informes a las partes interesadas y otros procesos, pueden ser más flexibles e informales para las SMOs que para sus contrapartes mayores, siempre y cuando se mantengan los niveles adecuados de transparencia;
- ser conscientes de que al revisar las siete materias fundamentales e identificar los asuntos pertinentes, se deberían tener en cuenta el contexto, condiciones, recursos e intereses de las partes interesadas propios de cada organización y reconocer que todas las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, serán pertinentes para cada organización;
- centrarse desde el inicio en los asuntos e impactos más significativos para el desarrollo sostenible. Una SMO también debería tener un plan para abordar los asuntos e impactos restantes oportunamente;
- buscar apoyo de las agencias gubernamentales pertinentes, organizaciones colectivas (como asociaciones del sector y organizaciones paraguas o pares) y tal vez de los organismos nacionales de normalización, a través del desarrollo de guías y programas prácticos para el uso de esta norma internacional. Tales guías y programas deberían estar diseñadas de acuerdo a la naturaleza y necesidades específicas de las SMOs y sus partes interesadas; y
- cuando sea apropiado, actuar con las organizaciones pares y las organizaciones del sector de manera colectiva más que individual, para ahorrar recursos y mejorar la capacidad de acción. Por ejemplo, para organizaciones que operan en el mismo contexto y sector, el proceso de identificación e involucramiento con las partes interesadas puede ser a veces más eficaz, si se hace de manera colectiva.

Ser socialmente responsable probablemente beneficie a las SMOs, por las razones mencionadas en diversos lugares de esta norma internacional. Puede ser también que las otras organizaciones con las que tienen relación consideren que brindar apoyo a las iniciativas de las SMOs forme parte de su propia responsabilidad social.

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

670

671 **3.3.5 Relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible**

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

675 **El desarrollo sostenible** es un concepto ampliamente aceptado y un objetivo
676 rector que obtuvo reconocimiento internacional después de la publicación en 1987
677 del informe *Nuestro Futuro Común* ^[133] de la Comisión Mundial sobre

678 Medioambiente y Desarrollo. El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las
679 necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin
680 comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus
681 necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones – económica, social y
682 ambiental -, que son interdependientes; por ejemplo, la erradicación de la pobreza
683 requiere tanto protección del medio ambiente como justicia social.

684 Desde 1987, diversos foros internacionales han reiterado la importancia de estos
685 objetivos, como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medioambiente y
686 Desarrollo en 1992 y la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible en 2002.

687 **La responsabilidad social** tiene a la organización como su centro de interés y se
688 abarca las responsabilidades de una organización respecto a la sociedad y el medio
689 ambiente. La responsabilidad social, está estrechamente ligada con el desarrollo
690 sostenible. Como el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos,
691 sociales y ambientales comunes a todas las personas, se pueden usar como una
692 forma de resumir las expectativas mas amplias de la sociedad que necesitan ser
693 tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente.
694 Por lo tanto, el objetivo global de una organización socialmente responsable
695 debería ser contribuir al desarrollo sostenible.

696 Los principios, prácticas y materias fundamentales descritos en los siguientes
697 capítulos de esta norma internacional, constituyen el fundamento para la aplicación
698 práctica de la responsabilidad social de una organización y su contribución al
699 desarrollo sostenible. Las decisiones y actividades de una organización socialmente
700 responsable, pueden suponer una contribución valiosa al desarrollo sostenible.

701 El objetivo del desarrollo sostenible consiste en alcanzar la sostenibilidad de la
702 sociedad como un todo y del planeta. No se refiere a la sostenibilidad o a la
703 viabilidad continua de una organización específica. La sostenibilidad de una
704 organización individual puede ser o no ser compatible con la sostenibilidad de la
705 sociedad como conjunto, la cual se logra abordando los aspectos sociales,
706 económicos y ambientales de manera integral. El consumo sostenible, el uso
707 sostenible de los recursos y los medios de vida sostenibles están asociados a la
708 sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.

709 **3.4 El estado y la responsabilidad social**

710 Esta norma internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna
711 forma la labor del estado y actuar por el interés público. Como el estado tiene el
712 poder único de crear y hacer cumplir las leyes, es diferente a las organizaciones.
713 Por ejemplo, la labor del estado de proteger los derechos humanos difiere de las
714 responsabilidades que se plantean para las organizaciones en esta norma
715 internacional respecto de los derechos humanos.

716 La responsabilidad social de las organizaciones no es ni puede ser un sustituto del
717 ejercicio eficaz de las labores y responsabilidades del estado. En particular,
718 garantizar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones con el fin de fomentar
719 una cultura de cumplimiento de la ley es esencial para permitir a las organizaciones
720 ser socialmente responsables.

721 Esta norma internacional no proporciona una orientación sobre qué es lo que
722 debería someterse a regulación jurídica obligatoria; tampoco pretende abordar

723 cuestiones que sólo pueden resolverse de manera apropiada a través de las
724 instituciones políticas. Sin embargo, el estado puede apoyar de muchas maneras a
725 las organizaciones en sus esfuerzos por operar de forma socialmente responsable.
726 Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, pueden
727 estar interesadas en utilizar esta norma internacional para informar sobre sus
728 políticas, decisiones y actividades relacionadas con aspectos de la responsabilidad
729 social.

730

731 **4 Principios de la responsabilidad social**

732 **4.1 Generalidades**

733 Este capítulo proporciona orientación sobre los siete principios de la
734 responsabilidad social.

735 Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo global para una
736 organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no
737 existe una lista exhaustiva de principios para la responsabilidad social, dentro de
738 este objetivo se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete
739 principios que se describen a continuación, así como los principios específicos para
740 cada materia fundamental descritos en el capítulo 6.

741 Las organizaciones deberían basar su comportamiento en normas, guías o reglas
742 de conducta que estén de acuerdo con los principios aceptados de buena conducta
743 y comportamiento justo en el contexto de situaciones específicas, incluso cuando
744 las mismas sean difíciles.

745 **4.2 Rendición de cuentas**

746 El principio consiste en: una organización debería ser responsable por sus impactos
747 en la sociedad y el medioambiente.

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

750 La rendición de cuentas impone la obligación a los gestores de tener que responder
751 a quienes controlan los intereses de la organización y a la organización de tener
752 que responder ante las autoridades legales en relación con las leyes y regulaciones.
753 La rendición de cuentas también implica que la organización debe responder frente
754 a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la
755 sociedad en general, por los impactos globales de sus decisiones y actividades en
756 la sociedad.

757 Tener que rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización
758 como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas puede variar, pero debería
759 siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las
760 organizaciones con máxima responsabilidad son quienes deberían poner más
761 cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas,
762 también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la
763 toma de medidas necesarias para repararlos y la toma de acciones para prevenir.

764 Una organización debería responder por:

765 • los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias
766 significativas, y debería prevenir la repetición de situaciones debidas a
767 decisiones o actividades no intencionadas o imprevistas; y

768 • los impactos significativos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el
769 medioambiente.

770 **4.3 Transparencia**

771 El principio consiste en: una organización debería ser transparente en sus
772 decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente.

773 Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado
774 razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades
775 de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la
776 sociedad y el medioambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible
777 y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían
778 verse afectados de manera significativa por la organización. Debería ser oportuna y
779 basada en hechos y ser presentarse de una manera clara y objetiva, para permitir
780 que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y
781 actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses.

782 El principio de transparencia no exige que la información registrada se haga
783 pública, así como tampoco exige que se proporcione información legalmente
784 protegida o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales,
785 comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

786 Una organización debería ser transparente en cuanto a:

787 • el objetivo, naturaleza y ubicación de sus actividades;

788 • la manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo
789 la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y
790 autoridades en las diferentes funciones de la organización;

791 • las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño
792 en relación con la responsabilidad social;

793 • su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social;

794 • el origen de sus recursos financieros;

795 • los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus
796 partes interesadas, la sociedad y el medioambiente; y

797 • la identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados
798 para identificarlos, seleccionarlos e involucrarlos.

799 **4.4 Comportamiento ético**

800 El principio consiste en: una organización debería tener un comportamiento ético
801 en todo momento.

802 El comportamiento de una organización debería basarse en la ética de la
803 honestidad, equidad e integridad. Esta ética implica la preocupación por las
804 personas, animales y medioambiente, y un compromiso de abordar los intereses de
805 las partes interesadas.

806 Una organización debería promover activamente una conducta ética:

807 • desarrollando estructuras de gobernanza que ayuden a promover una conducta
808 ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros;

809 • identificando, adoptando y aplicando sus propias normas de comportamiento
810 ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los
811 principios descritos en esta norma internacional;

812 • fomentando y promoviendo el cumplimiento de sus normas de comportamiento
813 ético;

814 • definiendo y comunicando las normas de comportamiento ético que se espera
815 de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando
816 corresponda, sus dueños, gestores y, particularmente, de aquellos que tienen la
817 oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad,
818 estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su
819 nombre, al mismo tiempo que se preserve la identidad cultural local;

820 • previniendo o resolviendo conflictos de interés en toda la organización que, si
821 no, podrían conducir a un comportamiento no ético;

822 • estableciendo mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento y
823 asegurar el comportamiento ético;

824 • estableciendo mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos
825 no éticos sin miedo a represalias;

826 • reconociendo y abordando situaciones donde las leyes y regulaciones locales, o
827 no existen, o entran en conflicto con el comportamiento ético; y

828 • respetando el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su
829 existencia, a través del aseguramiento de condiciones dignas de conservación,
830 cría, producción y uso de animales.

831

832 **4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas**

833 El principio consiste en: una organización debería respetar, considerar y responder
834 a los intereses de sus partes interesadas.

835 Aunque los objetivos de la organización pueden limitarse a los intereses de sus
836 respectivos dueños, miembros, clientes o constituyentes, otros individuos o
837 grupos, también pueden tener derechos, demandas o intereses específicos, que

838 deberían ser tenidos en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos
839 constituyen las partes interesadas de una organización.

840 Una organización debería:

- 841 • identificar a sus partes interesadas;
- 842 • ser conciente de los intereses de sus partes interesadas y respetuosa con los
843 mismos y responder a las inquietudes que manifiestan;
- 844 • reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- 845 • reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar a las actividades de la
846 organización;
- 847 • evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para
848 contactar, involucrarse e influir en la organización;
- 849 • tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las
850 expectativas más amplias de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como
851 la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización; y
- 852 • considerar los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse
853 afectadas por una decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la
854 gobernanza de la organización, o no sean concientes de su interés en las
855 decisiones o actividades de la organización.

856 **4.6 Respeto a la ley**

857 El principio consiste en: una organización debería aceptar que el respeto a la ley es
858 obligatorio.

859 El respeto de la ley, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, a la idea
860 de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los
861 gobiernos también están sujetos a la ley. El respeto a la ley contrasta con el
862 ejercicio arbitrario del poder. Generalmente está implícito en el respeto a la ley que
863 las leyes y regulaciones estén escritos, difundidos públicamente y se hagan
864 cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos. En el contexto
865 de la responsabilidad social, el respeto a la ley implica que una organización
866 cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una
867 organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y
868 regulaciones aplicables para informar a aquellos dentro de la organización de su
869 obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan.

870 Una organización debería:

- 871 • cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera;
- 872 • asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto
873 y pertinente;
- 874 • mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y

875 • revisar periódicamente su cumplimiento.

876

877 **4.7 Respeto de las normativa internacional de comportamiento**

878 El principio consiste en: una organización debería respetar la normativa
879 internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto a la
880 ley.

881 • En países donde la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas
882 ambientales o sociales mínimas, una organización debería esforzarse por
883 respetar la normativa internacional de comportamiento.

884 • En países donde la ley o su implementación entran significativamente en
885 conflicto con las normativa internacional de comportamiento, una organización
886 debería esforzarse por respetar tales normas en la medida de lo posible.

887 • En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflicto con la
888 normativa internacional de comportamiento y en las que se el hecho de no
889 cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas, una
890 organización debería, en la medida de lo posible y pertinente, revisar la
891 naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.

892 • Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para
893 tratar de influir en las organizaciones y autoridades pertinentes, con el fin de
894 resolver cualquier conflicto.

895 • Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra
896 organización que no estén en consonancia con la normativa internacional de
897 comportamiento.

Recuadro 4 — Comprender la complicidad

La complicidad tiene un significado legal y otro no legal.

En el contexto legal, la complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como perpetrar un acto u omisión que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, como un crimen, teniéndose conocimiento que se está contribuyendo a tal acto ilegal.

En el contexto no legal, la complicidad deriva de las expectativas sociales generales de comportamiento consideradas en sentido amplio. En este contexto, una organización puede ser considerada cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables que contradicen o no respetan la norma internacional de comportamiento y que la organización, a través del ejercicio de la debida diligencia, tenía conocimiento o podría haber tenido conocimiento de que conducirían a impactos negativos sustanciales en el medioambiente o la sociedad. Una organización también puede ser considerada cómplice cuando permanece callada ante actos condenables o se beneficia de los mismos.

898

899 **4.8 Respeto a los derechos humanos**

900 El principio consiste en: una organización debería respetar los derechos humanos y
901 reconocer, tanto su importancia como su universalidad (veáse también materia
902 fundamental sobre derechos humanos en el apartado 6.3).

903 Una organización debería:

904 • respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los
905 Derechos Humanos;

906 • aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables de
907 forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;

908 • en situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para
909 respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y

910 • en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la
911 protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a
912 la normativa internacional de comportamiento.

913

914 **5 Reconociendo la responsabilidad social e involucrando a las partes** 915 **interesadas**

916 **5.1 Generalidades**

917 Este capítulo aborda dos prácticas fundamentales de responsabilidad social. Se
918 trata del reconocimiento por la organización de su responsabilidad social y de la
919 identificación de sus partes interesadas y el involucramiento de las mismas. Como
920 en el caso de los principios descritos en el capítulo 4, estas prácticas deberían
921 tenerse en mente cuando se aborden las materias fundamentales de
922 responsabilidad social descritas en capítulo 6.

923 El reconocimiento de la responsabilidad social implica identificar los asuntos que
924 surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades de una
925 organización, así como la manera en que esos asuntos deberían abordarse para
926 contribuir al desarrollo sostenible.

927 El reconocimiento de la responsabilidad social también implica el reconocimiento de
928 las partes interesadas de una organización. Como se describe en el apartado 4.5,
929 un principio básico de responsabilidad social es que una organización debería
930 respetar y tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

931 **5.2 Reconociendo la responsabilidad social**

932 **5.2.1 Impactos, intereses y expectativas**

933 A la hora de abordar su responsabilidad social una organización debería entender
934 tres relaciones (veáse la figura 2):

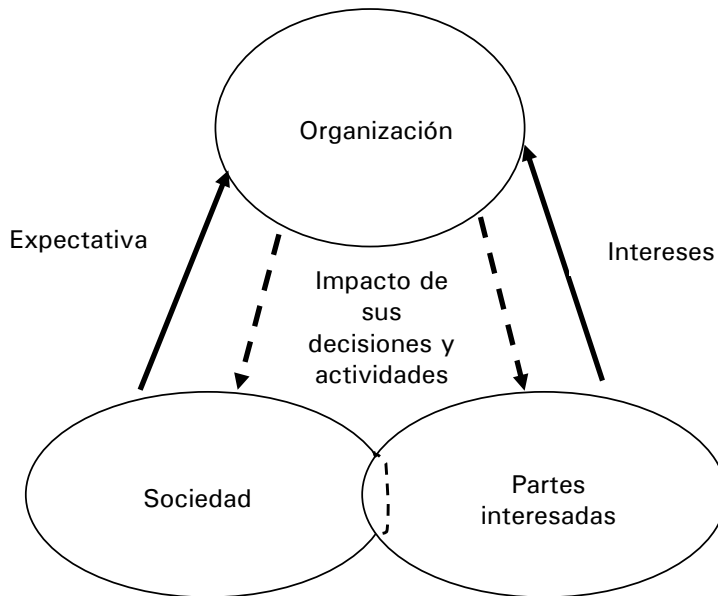
935 • **Entre la organización y la sociedad:** una organización debería entender cómo
936 sus decisiones y actividades impactan en la sociedad. Una organización

937 también debería entender las expectativas de comportamiento responsable que
938 tiene la sociedad en relación con estos impactos. Esto debería hacerse
939 considerando las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
940 (veáse el apartado 5.2.2);

941 • **Entre la organización y sus partes interesadas:** una organización debería ser
942 consciente de sus distintas partes interesadas. Las decisiones y actividades de
943 una organización pueden tener impactos potenciales y reales en estos
944 individuos y organizaciones. Estos impactos potenciales o reales son la base
945 de la “incumbencia” o interés que hace que las organizaciones o individuos se
946 consideren partes interesadas; y

947 • **Entre las partes interesadas y la sociedad:** una organización debería
948 comprender, por un lado, la relación entre los intereses de las partes
949 interesadas que se ven afectadas por la organización, y por otro lado, las
950 expectativas de la sociedad. Aunque las partes interesadas son parte de la
951 sociedad, pueden tener intereses que no estén en consonancia con las
952 expectativas de la sociedad. Las partes interesadas tienen intereses específicos
953 con respecto a la organización que pueden diferenciarse de las expectativas de
954 la sociedad sobre lo que debe entenderse como un comportamiento socialmente
955 responsable en relación a cualquier asunto. Por ejemplo, el interés de un
956 proveedor en que le paguen, y el interés de la sociedad en la honradez en los
957 contratos, pueden ser diferentes perspectivas del mismo asunto.

958
959
960
961
962



963
964
965
966
967
968
969
970

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

973 A la hora de reconocer su responsabilidad social, una organización necesitará tener
974 en cuenta las tres relaciones. Es probable que una organización, sus partes
975 interesadas y la sociedad las cuales probablemente tengan diferentes perspectivas,
976 porque sus objetivos son diferentes. Debería reconocerse que los individuos y las
977 organizaciones pueden tener muchos y variados intereses que pueden verse
978 afectados por las decisiones y actividades de una organización.

979 **5.2.2 Reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos pertinentes**
980 **de responsabilidad social**

981 Una forma efectiva para que una organización identifique su responsabilidad social,
982 es familiarizarse con los asuntos relacionados con la responsabilidad social dentro
983 de siguientes las materias fundamentales:

- 984 • gobernanza de la organización;
- 985 • derechos humanos;
- 986 • prácticas laborales;
- 987 • medioambiente;
- 988 • prácticas justas de operación;
- 989 • asuntos de consumidores; y
- 990 • participación activa y desarrollo de la comunidad.

991 Estas materias fundamentales cubren los impactos más probables, tanto de tipo
992 económico, ambiental y social, que deberían abordar las organizaciones. Cada una
993 de estas materias fundamentales se consideran en el capítulo 6. La discusión sobre
994 cada materia fundamental abarca asuntos específicos que una organización debería
995 tener en cuenta a la hora de identificar su responsabilidad social. Cada materia
996 fundamental, no así necesariamente cada asunto, tiene alguna pertinencia para
997 todas las organizaciones.

998 La orientación sobre cada asunto incluye un número de acciones que una
999 organización debería llevar a cabo y expectativas sobre la forma en que una
1000 organización debería comportarse. A la hora de considerar su responsabilidad
1001 social, una organización debería identificar cada uno de los asuntos pertinentes
1002 respecto a sus decisiones y actividades junto con las acciones y expectativas
1003 relacionadas. Se pueden encontrar más información sobre cómo identificar asuntos
1004 en los apartados 7.2 y 7.3.

1005 Los impactos de las decisiones y actividades de una organización deberían
1006 considerarse en relación con estos asuntos. Puede que no todos los asuntos sean
1007 pertinentes para una organización específica. Es más, estas materias
1008 fundamentales y sus respectivos asuntos pueden describirse o clasificarse de
1009 diversas formas. Algunas consideraciones importantes, entre las que se incluyen
1010 seguridad y salud, economía y cadena de valor, se abordan en más de una materia
1011 fundamental en el capítulo 6.

1012 La identificación de los asuntos pertinentes debería ir seguida de una evaluación de
1013 la significatividad de los impactos de la organización. La significatividad de un
1014 impacto debería considerarse, tanto en relación con las partes interesadas
1015 implicadas, como en relación con la forma en que el impacto afecta al desarrollo
1016 sostenible.

1017 A la hora reconocer las materias fundamentales y los asuntos de su
1018 responsabilidad social, a una organización le puede servir de ayuda considerar las

1019 interacciones con otras organizaciones. Por ejemplo, una organización debería
1020 considerar el impacto de sus decisiones y actividades en las partes interesadas.

1021 Una organización que busca reconocer su responsabilidad social, debería
1022 considerar, tanto la obligatoriedad jurídica, como cualquier otro tipo de obligación
1023 existente. Las obligaciones legalmente vinculantes, incluyen legislación y
1024 reglamentación aplicables, así como obligaciones respecto de asuntos sociales,
1025 económicos y ambientales, que puedan existir en contratos ejecutables. Una
1026 organización debería considerar los compromisos que ha asumido en relación con
1027 la responsabilidad social. Tales compromisos podrían estar códigos éticos de
1028 conducta, en guías, o en las obligaciones para los miembros de las asociaciones a
1029 las que pertenece.

1030 Reconocer la responsabilidad social es un proceso continuo. Los impactos
1031 potenciales de las decisiones y actividades deberían determinarse y tenerse en
1032 cuenta durante la etapa de planificación de nuevas actividades. Las actividades en
1033 curso se deberían revisar cuanto sea necesario para que la organización pueda
1034 estar segura de que su responsabilidad social aún se está abordando y pueda
1035 determinar si hay asuntos adicionales que deban ser tenidos en cuenta.

1036 **5.2.3 La responsabilidad social y la esfera de influencia de la organización**

1037 Una organización socialmente responsable es la que acepta la responsabilidad de
1038 abordar los impactos de sus decisiones y actividades a través de un
1039 comportamiento transparente y ético que está integrado en toda la organización y
1040 se lleva a la práctica en sus relaciones. Además de ser responsable de sus propias
1041 decisiones y actividades, en algunas situaciones, una organización puede tener la
1042 capacidad de afectar el comportamiento de partes con las que tiene un relación. Se
1043 considera que tales situaciones caen dentro de la esfera de influencia de una
1044 organización.

1045 Una organización no puede ser considerada responsable por los impactos de cada
1046 una de las partes sobre la que tiene alguna influencia. Sin embargo, habrá
1047 situaciones en las que la capacidad de una organización de influir sobre otros esté
1048 acompañada de la responsabilidad de ejercer esa influencia. Por ejemplo, la
1049 obligación moral de oponerse a los abusos contra los derechos humanos cometidos
1050 por otros, puede ser un aspecto importante de la responsabilidad social de una
1051 organización. La responsabilidad de ejercer influencia en cualquier situación
1052 dependerá de diversos factores, entre ellos, la capacidad real de la organización
1053 para influir en otros y en el asunto afectado. Generalmente, la responsabilidad de
1054 ejercer influencia aumenta con la capacidad de influir.

1055 Una organización es responsable de los impactos de las decisiones y actividades
1056 sobre las que tiene control. Esos impactos de las decisiones y actividades pueden
1057 ser extensivos. Una organización puede decidir si tiene o no relación con otra
1058 organización y la naturaleza y alcance de esa relación. Habrá situaciones en las
1059 que una organización tenga la responsabilidad de estar alerta ante los impactos
1060 creados por las decisiones y actividades de otras organizaciones y de tomar
1061 medidas para evitar o mitigar los efectos negativos asociados a su relación con
1062 esas organizaciones.

1063 La esfera de influencia de la cadena de la organización normalmente incluirá
1064 partes de las cadenas de valor o de suministro. Podría también puede incluir las

1065 asociaciones formales e informales en las que participa y a las organizaciones
1066 pares o competidores. Al evaluar su esfera de influencia, una organización debería
1067 ejercitar la debida diligencia y considerar el involucramiento de las partes
1068 interesadas.

1069 La cadena de valor incluye partes que están hacia atrás en la cadena, como
1070 proveedores, y partes que están hacia adelante en la cadena, como clientes y
1071 usuarios. Además, algunas de las partes, como las organizaciones pares y los
1072 socios, operan en paralelo a la organización. Las partes interesadas y otras partes
1073 involucradas diferirán, dependiendo de la naturaleza de las actividades de la
1074 organización.

1075
1076 En el capítulo 7 puede encontrarse mayor orientación en torno al reconocimiento
1077 de la esfera de influencia de una organización, así como el reconocimiento del
1078 verdadero alcance de los impactos de una organización.

1079

1080 **5.3 Identificación e involucramiento de las partes interesadas**

1081 **5.3.1 Generalidades**

1082 La identificación e involucramiento de las partes interesadas son clave para
1083 abordar la responsabilidad social de una organización.

1084 **5.3.2 Identificación de las partes interesadas**

1085 Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más
1086 intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización. Puesto
1087 que estos intereses (or "stakes") pueden verse afectados por la organización, se
1088 crea una relación con ella. Esta relación no es necesaria que sea formal. La relación
1089 creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean
1090 conscientes de ello. Puede que una organización no sea siempre consciente de
1091 todas sus partes interesadas, aunque debería intentar identificarlas. Puede que
1092 muchas partes interesadas no sean conscientes del potencial de una organización
1093 para afectar sus intereses.

1094 En este contexto, el interés se refiere a algo que puede ser la base real o potencial
1095 de una reclamación. Dichas reclamaciones no necesariamente implican una
1096 demanda financiera o derechos legales. A veces, puede únicamente implicar el
1097 derecho a ser escuchado. La pertenencia o significatividad de un interés quedan
1098 más claramente determinadas por su relación con el desarrollo sostenible.

1099 Los individuos o grupos que se vean afectados por una organización
1100 probablemente vayan a verse afectados por ella, se consideran entre sus partes
1101 interesadas. Entender cómo se ven afectados los individuos o grupos por las
1102 decisiones y actividades de una organización, hará posible identificar los intereses
1103 que establecen una relación con la organización. Por tanto, la identificación de sus
1104 impactos de las decisiones y actividades por parte de una organización, facilitará la
1105 identificación de la mayoría de sus partes interesadas. (véase la figura 2).

1106 El significado del término “partes interesadas” es muy amplio y las organizaciones
1107 pueden tener muchas partes interesadas. Más aún, las diferentes partes
1108 interesadas tienen intereses variados y a veces contrapuestos. Las partes
1109 interesadas pueden tener tanto intereses comunes con la organización, como
1110 intereses en conflicto. Por ejemplo, los intereses de los residentes de una
1111 comunidad pueden incluir los impactos positivos de una empresa, como es el
1112 empleo, así como los impactos negativos de la misma empresa, como es la
1113 contaminación.

1114 Algunas partes interesadas son parte integral de la organización. Esto podría incluir
1115 a los miembros o empleados de la organización, así como a los accionistas u otros
1116 dueños de la organización. Se debería reconocer que estas partes interesadas
1117 comparten un interés común en el propósito de la organización y en su éxito. Sin
1118 embargo, esto no quiere decir que todos sus intereses con respecto a la
1119 organización sean los mismos.

1120 Los intereses de la mayoría de las partes interesadas pueden tener relación con la
1121 responsabilidad social de la organización. Los intereses comunes de las partes
1122 interesadas pueden tener relación con las más amplias expectativas de la sociedad.
1123 Un ejemplo es el interés del propietario cuya propiedad pierde valor debido a una
1124 nueva fuente de contaminación. Los más amplios intereses de la sociedad, en este
1125 caso, posiblemente no recaigan en el cambio de valor de la propiedad de una
1126 persona, sino en el incremento general de la contaminación.

1127 No todas las partes interesadas de una organización pertenecen a grupos
1128 organizados cuyo propósito es representar sus intereses con respecto a
1129 organizaciones específicas. Muchas partes interesadas pueden no estar
1130 organizadas en absoluto, y por esta razón, pueden ser pasadas por alto o
1131 ignoradas. Este problema puede ser especialmente importante con respecto a
1132 grupos vulnerables y futuras generaciones.

1133 Los grupos que apoyan causas sociales o ambientales pueden ser partes
1134 interesadas de una organización, cuyas decisiones y actividades tienen un impacto
1135 pertinente e importante en sus causas.

1136 Una organización debería examinar si los grupos que declaran hablar en nombre de
1137 partes interesadas específicas o que apoyan causas determinadas son
1138 representativos y creíbles. En algunos casos, no será posible que intereses
1139 importantes estén representados directamente. Por ejemplo, rara vez, los niños
1140 tienen o controlan grupos organizados de personas; en el caso de la vida silvestre,
1141 es no es posible. En esta situación, una organización debería prestar atención a los
1142 puntos de vista de los grupos creíbles que busquen proteger dichos intereses.

1143 A la hora de identificar a las partes interesadas, una organización debería hacerse
1144 las preguntas siguientes:

- 1145 • ¿Hacia quién existen obligaciones legales?
- 1146 • ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las decisiones o
1147 actividades de la organización?
- 1148 • ¿Quién estuvo involucrado en el pasado cuando fue preciso abordar problemas
1149 similares?

1150 • ¿Quién puede ayudar a la organización a abordar impactos específicos?

1151 • ¿Quién quedaría desfavorecido si se le excluyera de la involucración?

1152 • ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?

1153 **5.3.3 Involucramiento de las partes interesadas**

1154 El involucramiento de las partes interesadas, implica el diálogo entre la
1155 organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a
1156 abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para
1157 sus decisiones.

1158 El involucramiento de las partes interesadas puede tomar diversas formas. Puede
1159 iniciarse por parte de una organización o comenzar como respuesta de una
1160 organización a una o más partes interesadas. Puede tener lugar tanto en reuniones
1161 informales como formales, y puede seguir una amplia variedad de formatos, tales
1162 como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas,
1163 discusiones en mesas redondas, comités asesores, procedimientos de información
1164 periódica y estructurada y de consulta, negociaciones colectivas y foros basados
1165 en la Web. El involucramiento de las partes interesadas es interactivo. Su
1166 característica fundamental es que implica una comunicación en dos direcciones.

1167 Existen diversas razones para que una organización se involucre con sus partes
1168 interesadas. El involucramiento de las partes interesadas se puede usar para:

1169 • fundamentar sus decisiones a través de la determinación y comprensión de las
1170 posibles consecuencias de sus actividades y de sus impactos en partes
1171 interesadas específicas;

1172 • determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos generados
1173 de las decisiones y actividades de la organización y de disminuir cualquier
1174 impacto negativo;

1175 • ayudar a la organización a analizar su desempeño para que pueda mejorarlo;

1176 • reconciliar los conflictos en los que se encuentren implicados sus propios
1177 intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad en su
1178 conjunto;

1179 • abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las
1180 responsabilidades de la organización con la sociedad en general;

1181 • contribuir al aprendizaje continuo de la organización;

1182 • cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, con accionistas o empleados)
1183 para abordar intereses en conflicto, ya sea entre la organización y una parte
1184 interesada, o entre varias partes interesadas;

1185 • proporcionar a la organización los beneficios asociados de contar con distintas
1186 perspectivas;

1187 • incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones; y

1188 • establecer alianzas para alcanzar metas mutuamente beneficiosos.

1189 En la mayoría de los casos, una organización ya conoce o puede llegar a conocer
1190 fácilmente, cuáles son las expectativas de la sociedad sobre cómo la organización
1191 debería abordar sus impactos. En tales circunstancias, la organización no necesita
1192 depender del involucramiento de partes interesadas específicas para conocer estas
1193 expectativas, a pesar de que el proceso de involucramiento de las partes
1194 interesadas puede brindar otros beneficios. Dichas expectativas se encuentran en
1195 leyes o regulaciones, expectativas sociales o culturales ampliamente aceptadas, y
1196 normas o mejores prácticas establecidas con respecto a temas específicos.
1197 Expectativas relativas a los intereses de las partes interesadas se pueden encontrar
1198 en los apartados de “Acciones y expectativas relacionadas” después de la
1199 descripción de varios asuntos en el capítulo 6. Una organización no debería utilizar
1200 el involucramiento de las partes interesadas como una manera de evitar
1201 expectativas ya establecidas en relación a su comportamiento.

1202 Se debería desarrollar un proceso justo y adecuado, basado en el involucramiento
1203 de las partes interesadas más apropiadas. El interés (o intereses) de las
1204 organizaciones o individuos identificados como partes interesadas debería ser
1205 genuino. El proceso de identificación debiera buscar cerciorarse de si han sido o
1206 tienen posibilidad de verse afectados por alguna decisión o actividad. Mientras sea
1207 posible y práctico, el involucramiento debería llevarse a cabo con las
1208 organizaciones más representativas que reflejen esos intereses. El involucramiento
1209 eficaz de las partes interesadas se basa en la buena fe y va más allá de las
1210 relaciones públicas.

1211
1212 A la hora de involucrar a las partes interesadas, una organización no debería dar
1213 preferencia a un grupo organizado porque es más “amigable” o porque apoya sus
1214 metas más que otros. Una organización no debería crear o apoyar grupos
1215 específicos para dar apariencia de que tiene un socio en el diálogo, cuando el
1216 supuesto socio no es en realidad independiente.

1217 Una organización debería ser conciente de los intereses y necesidades de las
1218 partes interesadas y de su capacidad relativa para contactar e involucrarse con la
1219 organización y respetarlos.

1220 Es más probable que el involucramiento de las partes interesadas tenga significado
1221 cuando están presentes los siguientes elementos:

- 1222 • entiende que el involucramiento tiene un propósito claro;
- 1223 • se han identificado los intereses de las partes interesadas;
- 1224 • la relación que esos intereses establecen entre la organización y la parte
1225 interesada es directa o importante; y
- 1226 • los intereses de las partes interesadas son pertinentes y significativos para
1227 el desarrollo sostenible.

1228
1229
1230

1231 **6 Guía en materias fundamentales de responsabilidad social**

1232 **6.1 Generalidades**

1233 Para definir el alcance de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes
1234 y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes
1235 fundamentales (véase también la figura 3):

- 1236 • gobernanza de la organización;
- 1237 • derechos humanos;
- 1238 • prácticas laborales;
- 1239 • medioambiente;
- 1240 • prácticas justas de operación;
- 1241 • asuntos de consumidores; y
- 1242 • participación activa y desarrollo de la comunidad.

1243 Los aspectos económicos, así como aquellos relacionados con la salud, y la
1244 seguridad y la cadena de valor, se tratan dentro de las siete materias
1245 fundamentales, cuando es pertinente. También se consideran las diferentes formas
1246 en que hombres y mujeres se tienen en cuenta en cada una de las siete materias
1247 fundamentales.

1248 Cada materia fundamental incluye una serie de asuntos de responsabilidad social.
1249 Éstos se describen en este capítulo, junto con sus acciones y expectativas
1250 relacionadas. La responsabilidad social es dinámica, reflejando la evolución de las
1251 preocupaciones sociales y ambientales, por lo que, es posible que en el futuro
1252 puedan surgir otros asuntos.

1253 Las acciones sobre estas materias fundamentales y asuntos se deberían
1254 fundamentar en los principios y prácticas de responsabilidad social (véase los
1255 capítulos 4 y 5). Para cada materia fundamental, una organización debería
1256 identificar y abordar todos aquellos temas que tienen una influencia pertinente o
1257 significativa sobre sus decisiones y actividades (véase el capítulo 5). Al evaluar la
1258 relevancia de un asunto, se deberían considerar los objetivos a corto y largo plazo.
1259 No hay, sin embargo, un orden predeterminado en el que la organización debería
1260 abordar las materias fundamentales y asuntos; esto dependerá de la organización y
1261 su estrategia.

1262 Aunque todas las materias fundamentales están interrelacionadas y son
1263 complementarias, la naturaleza de la gobernanza de la organización es un tanto
1264 diferente del resto de materias fundamentales (véase 6.2.1.2). Una gobernanza de
1265 la organización eficaz permite a una organización tomar acciones en el resto de
1266 materias fundamentales y asuntos, e implementar los principios descritos en el
1267 capítulo 4.

Comentario [J3]: No estoy segura "de" "a" o "con"

1268 Una organización debería analizar las materias fundamentales de manera global, es
1269 decir, debería considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su
1270 interdependencia, en lugar de concentrarse únicamente en un sólo asunto. No
1271 debería permitirse que las mejoras concretas dirigidas a un asunto específico

1272 afectaran de forma negativa a otros asuntos o provocaran impactos adversos, en
1273 el ciclo de vida de sus productos o servicios, en sus partes interesadas, o en la
1274 cadena de valor.

1275 El capítulo 7 presenta mayor orientación acerca de la integración de la
1276 responsabilidad social.



1277

1278 **Figura 3 — Las siete materias fundamentales**

1279 Abundando estas materias fundamentales y asuntos e integrando la
1280 responsabilidad social en sus decisiones y actividades, una organización puede
1281 obtener algunos beneficios importantes. (véase el recuadro 5).

Recuadro 5 — Beneficios de la responsabilidad social para una organización

La responsabilidad social puede ofrecer numerosos beneficios potenciales para una organización. Éstos incluyen:

- impulsar una toma de decisiones más fundamentada con base en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, las oportunidades asociadas a la responsabilidad social (incluyendo una mejor gestión de los riesgos legales) y los riesgos de no ser socialmente responsable;
- mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización;
- aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública;
- mejorar la competitividad de la organización con respecto a sus competidores, incluyendo el acceso a financiamiento y la posición de "socio preferencial".
- mejorar la relación de la organización con sus partes interesadas y su capacidad para la innovación, a través de la apertura a nuevas perspectivas y

el contacto con una variada gama de partes interesadas;

- aumentar la lealtad y moral de los empleados, mejorando la seguridad y salud , tanto de sus trabajadores como de sus trabajadoras, e impactando positivamente en la capacidad de una organización para contratar, motivar y retener a sus empleados;
- obtener ahorros asociados al aumento de la productividad y eficiencia de los recursos, la disminución del consumo de energía y agua, la reducción de residuos, la recuperación de subproductos valiosos y el aumento de la disponibilidad de materias primas;
- aumentar la fiabilidad y equidad de las transacciones a través de la participación política responsable, la competencia justa y la ausencia de corrupción;
- prevenir o reducir los conflictos potenciales con consumidores acerca de productos o servicios;
- contribuir a la viabilidad a largo plazo de la organización mediante el fomento de la sostenibilidad de los recursos naturales y los servicios ambientales; y
- contribuir al bien público y al fortalecimiento de la sociedad civil y las instituciones.

1282

1283 **6.2 Gobernanza de la organización**

1284 **6.2.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización**

1285 **6.2.1.1 Las organizaciones y la gobernanza de la organización**

1286 La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e
1287 implementa decisiones para lograr sus objetivos. Los sistemas de gobernanza
1288 varían, dependiendo del tamaño y tipo de organización y del contexto ambiental,
1289 económico, político, cultural y social en el que opera. Están dirigidos por una
1290 persona o grupo de personas (propietarios, participantes u otros) que tienen la
1291 autoridad y responsabilidad de lograr los objetivos de la organización.

1292 **6.2.1.2 Gobernanza de la organización y responsabilidad social**

1293 En el contexto de la responsabilidad social, la gobernanza de la organización tiene
1294 la característica particular de ser tanto una materia fundamental alrededor de la
1295 cual deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la
1296 capacidad de las organizaciones de implementar un comportamiento socialmente
1297 responsable con respecto a las otras materias fundamentales.

1298 Esta característica particular surge del hecho de que una organización que se
1299 plantea ser socialmente responsable, debería contar con un sistema de toma de
1300 decisiones diseñado para poner en práctica los principios de la responsabilidad
1301 social mencionados en el capítulo 4.

1302 **6.2.2 Principios y consideraciones**

1303 La gobernanza eficaz debería basarse en la incorporación de los principios y
1304 prácticas de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a
1305 las partes interesadas y respeto a la ley en la toma de decisiones y en la
1306 implementación de las mismas. La debida diligencia puede ser también un enfoque
1307 útil para una organización a la hora de abordar los asuntos de responsabilidad
1308 social.

1309 **6.2.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones**

1310 **6.2.3.1 Descripción del asunto**

1311 Los procesos y estructuras para la toma de decisiones conducentes a la
1312 responsabilidad social son aquellos que promueven el uso práctico de los principios
1313 y prácticas descritos en los capítulos 4 y 5.

1314 Toda organización cuenta con procesos y estructuras para la toma de decisiones.
1315 En algunos casos, éstos son formales, sofisticados o incluso están sujetos a leyes
1316 y regulaciones. En otros casos son informales. Todas las organizaciones deberían
1317 implementar procesos, sistemas y estructuras que permitan aplicar los principios y
1318 prácticas de responsabilidad social.^{[90][120]}

1319 **6.2.3.2 Acciones y expectativas asociadas**

1320 Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de una organización
1321 deberían permitirle:

- 1322 • crear y alimentar un ambiente en el que se practiquen los principios de la
1323 responsabilidad social (véase el capítulo 4)
- 1324 • crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociado al
1325 desempeño de la responsabilidad social;
- 1326 • usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos;
- 1327 • promover la representación justa de grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y
1328 grupos raciales y étnicos), en cargos directivos de la organización;
- 1329 • equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas
1330 las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras;
- 1331 • establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes
1332 interesadas, que consideren los intereses de las partes interesadas, y ayuden a
1333 identificar las áreas de acuerdo y desacuerdo y en las negociaciones para
1334 resolver posibles conflictos;
- 1335 • promover la participación eficaz de todos los empleados en todos los niveles en
1336 la toma de decisiones de la organización en asuntos asociados a la
1337 responsabilidad social;
- 1338 • equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que
1339 toman decisiones en representación de la organización;

1340 • mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que
1341 dichas decisiones se llevan a cabo y **determinar la responsabilidad** por los
1342 resultados de las decisiones y actividades de la organización, sean éstos
1343 positivos o negativos; y

1344 • revisar y evaluar periódicamente los procesos de gobernanza de la
1345 organización.

1346

1347 **6.3 Derechos humanos**

1348 **6.3.1 Visión general sobre los derechos humanos**

1349 **6.3.1.1 Organizaciones y derechos humanos**

1350 Los derechos humanos son los derechos básicos a los que todos los seres
1351 humanos tienen derecho por el hecho de ser seres humanos. Hay dos amplias
1352 categorías de derechos humanos. La primera categoría abarca derechos civiles y
1353 políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la
1354 igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría abarca
1355 derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho a
1356 trabajar, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social.

1357 Varias normativas morales legales e intelectuales se basan en la premisa de que los
1358 derechos humanos trascienden las leyes humanas o las tradiciones culturales. La
1359 primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por la comunidad
1360 internacional en la Carta Internacional de los Derechos Humanos y los
1361 instrumentos fundamentales sobre derechos humanos, (como se expone en el
1362 Recuadro 6).

1363 Mientras que la mayor parte de la legislación sobre derechos humanos se refiere a
1364 las relaciones entre el estado y los individuos, está ampliamente reconocido que
1365 las organizaciones ajenas al estado pueden afectar a los derechos humanos de los
1366 individuos y por eso tienen la responsabilidad de respetarlos.

Recuadro 6 — Carta Internacional de los Derechos Humanos y los principales instrumentos sobre derechos humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (Declaración Universal)^[117] fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948 y es el instrumento de derechos humanos más ampliamente reconocido. Proporciona la base para la legislación relacionada con los derechos humanos, y algunos de sus elementos representan el derecho consuetudinario internacional obligado para todos los estados, individuos y organizaciones. La Declaración Universal hace un llamamiento para que “todos los órganos de la sociedad” contribuyan a garantizar los derechos humanos.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales son tratados adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1966, para su ratificación por los estados, y entraron en vigor en 1976. La Carta Internacional de Derechos Humanos se remite a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, al Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos,^[107] al Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales,^[108] y a los protocolos facultativos de estos dos pactos, uno de los cuales persigue abolir la pena de muerte.^[113]

Adicionalmente, hay siete instrumentos internacionales fundamentales en materia de derechos humanos que forman parte del derecho internacional en materia de derechos humanos y que tratan sobre: la eliminación de todas las formas de discriminación racial,^[105] la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer,^[97] medidas para prevenir y eliminar la tortura y otras formas de tratamiento o castigo cruel, inhumano o degradante,^[96] derechos de los niños,^[99] participación de los niños en conflictos armados,^[110] venta de niños, prostitución infantil y pornografía infantil,^[111] protección de los trabajadores inmigrantes y sus familias,^{[43][44][45][106]} protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas^[104] y derechos de las personas con discapacidades.^[98] En conjunto, estos instrumentos constituyen la base de las normas internacionales sobre derechos humanos universales. Los instrumentos son obligatorios en los estados que los ratifican. Algunos instrumentos permiten acoger denuncias individuales, sujetas a reglas de procedimiento descritas en protocolos opcionales.

1368

1369

1370 6.3.1.2 Derechos humanos y responsabilidad social

1371 Los estados tienen la labor y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer
 1372 realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de
 1373 respetar los derechos humanos, incluso en su esfera de influencia. El
 1374 reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente
 1375 reconocidos como esenciales para el respeto de la ley, y para los conceptos de

1376 justicia e imparcialidad social y como el fundamento básico de la mayoría de las
1377 instituciones de la sociedad como el sistema judicial.

1378 **6.3.2 Principios y consideraciones**

1379 **6.3.2.1 Principios**

1380 Los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e
1381 interdependientes:

1382 • son inherentes, en cuanto a que pertenecen a cada persona en virtud de su
1383 condición de ser humano;

1384 • son inalienables, en cuanto a que las personas no pueden renunciar a ellos, ni
1385 pueden ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución;

1386 • son universales, en cuanto a que son aplicables a todas las personas
1387 independientemente de su condición;

1388 • son indivisibles, en cuanto a que ninguno de los derechos humanos puede
1389 ignorarse selectivamente; y

1390 • son interdependientes, en cuanto a que el cumplimiento de un derecho
1391 contribuye al cumplimiento de otros derechos.

1392 **6.3.2.2 Consideraciones**

1393 Los estados tienen la labor de proteger a los individuos y los grupos contra el
1394 abuso de los derechos humanos, así como de respetar y cumplir los derechos
1395 humanos dentro de su jurisdicción. Cada vez más, los estados están dando pasos
1396 para motivar a las organizaciones ubicadas en sus jurisdicciones a respetar los
1397 derechos humanos cuando ellos operan fuera de dicha jurisdicción. Está
1398 ampliamente aceptado que las organizaciones y los individuos tienen el potencial
1399 de afectar, y efectivamente afectan a, los derechos humanos, directa e
1400 indirectamente. Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar todos los
1401 derechos humanos, independientemente de si el estado es incapaz o no está
1402 dispuesto a cumplir con su deber de protegerlos. Respetar los derechos humanos
1403 significa no infringir los derechos de los demás. Esta responsabilidad implica ir
1404 dando pasos hacia adelante para asegurar que la organización evita la infracción de
1405 los derechos, tanto a través de una aceptación pasiva, como de una participación
1406 activa. Para cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos, se
1407 requiere el ejercicio de la debida diligencia. Allá donde el estado falla en su labor de
1408 proteger, una organización puede llegar a tener que tomar medidas adicionales
1409 para asegurar que se respetan los derechos humanos en todas sus operaciones.

1410 Algunas normas fundamentales del derecho penal internacional exigen rendición de
1411 cuentas legal y obligaciones para individuos y organizaciones, así como para los
1412 estados, por abusos serios a los derechos humanos internacionales. Incluye la
1413 prohibición de la tortura, los crímenes contra la humanidad, la esclavitud y el
1414 genocidio. En algunos países las organizaciones son objeto de persecución por la
1415 legislación nacional en base a delitos reconocidos internacionalmente.

1416 Otros instrumentos de derechos humanos determinan el alcance de las
1417 obligaciones legales de las organizaciones en relación a los derechos humanos y la
1418 manera de implementar y hacerlos cumplir.

1419 Respetar los derechos humanos es una responsabilidad básica de las
1420 organizaciones no estatales. Sin embargo, una organización puede encontrarse con
1421 expectativas de partes interesadas que vayan más allá del respeto o que puedan
1422 querer ser más ambiciosas y contribuir al cumplimiento de los derechos humanos.

1423 El concepto de esfera de influencia ayuda a una organización a comprender el
1424 alcance de sus oportunidades para apoyar los derechos humanos, entre los
1425 diferentes titulares de esos derechos. Incluso, puede ayudar a una organización a
1426 analizar su capacidad para influir o motivar a otras partes, los asuntos sobre
1427 derechos humanos en los que puede tener un mayor impacto, y los titulares de
1428 derechos que se verían afectados.

1429 Las oportunidades de una organización de apoyar los derechos humanos suelen ser
1430 mayores en sus propias operaciones y entre sus trabajadores y sus proveedores,
1431 organizaciones pares o competidores, disminuyendo gradualmente su capacidad de
1432 actuar al avanzar a lo largo de la cadena de valor, en comunidades más amplias y
1433 cuando incluso va más allá. En algunos casos, las organizaciones pueden querer
1434 aumentar su esfera de influencia a través de la colaboración con otras
1435 organizaciones e individuos. La evaluación de las oportunidades de acción y mayor
1436 influencia dependerá de las circunstancias particulares, algunas específicas de la
1437 organización y otras específicas del contexto en el que opera.

1438 Las organizaciones deberían considerar la posibilidad de proporcionar educación en
1439 derechos humanos para promover la toma de conciencia sobre los mismos entre
1440 los titulares de derechos y aquellos con el potencial de impactar sobre ellos.

1441

1442 **6.3.3 Asunto 1 sobre derechos humanos: Debida diligencia**

1443 **6.3.3.1 Descripción del asunto**

1444 La debida diligencia, en el contexto de la responsabilidad social, es el esfuerzo
1445 exhaustivo y proactivo para identificar los riesgos sobre el ciclo de vida completo
1446 de un proyecto o de una actividad organizacional con el objetivo de evitar y mitigar
1447 dichos riesgos. En el área específica de los derechos humanos, es un proceso por
1448 el cual las organizaciones no sólo garantizan el cumplimiento de la ley, sino que
1449 también gestionan el riesgo de dañar los derechos humanos con la perspectiva de
1450 evitarlo. Para respetar los derechos humanos, las organizaciones tienen la
1451 responsabilidad de ejercer la debida diligencia para llegar a identificar, prevenir y
1452 abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, resultantes
1453 de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación. La
1454 debida diligencia puede implicar también influir en el comportamiento de otros, en
1455 los casos en que esos otros puedan ser la causa de violaciones de derechos
1456 humanos en los que la organización podría verse implicada.

1457 **6.3.3.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1458 En cualquier proceso de debida diligencia, una organización debería considerar el
1459 contexto del país en el que opera o en el que se realizan sus actividades; los
1460 impactos potenciales y reales de las propias actividades de la organización en los
1461 derechos humanos y el potencial de abuso de los derechos humanos resultantes de
1462 las acciones de otras entidades o personas cuyas actividades están
1463 significativamente ligadas a las de la organización. En un proceso de debida
1464 diligencia se deberían incluir, de un modo apropiado al tamaño y circunstancias de
1465 la organización, los siguientes elementos:

- 1466 • una política de derechos humanos para la organización que brinde una
1467 orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes
1468 están estrechamente ligados a ella;
- 1469 • medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas
1470 pueden afectar a los derechos humanos;
- 1471 • medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización; y
- 1472 • medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los
1473 ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque.

1474 A lo largo de identificar potenciales áreas de acción, una organización debería
1475 esforzarse por comprender mejor los desafíos y dilemas desde la perspectiva de los
1476 individuos y de los grupos que pueden verse perjudicados.

1477 Adicionalmente a esta autoevaluación, una organización puede encontrar que, en
1478 algunos casos, es posible y adecuado tratar de influir en el comportamiento de
1479 otras entidades en apoyo de los derechos humanos, especialmente en aquellas con
1480 las que sostiene vínculos estrechos o en las que la organización considera que los
1481 asuntos son particularmente urgentes o pertinentes para su situación. A medida
1482 que una organización gana experiencia en el área del respeto a los derechos
1483 humanos, puede crecer en su capacidad y voluntad de intervenir en otras
1484 entidades para defender los derechos humanos.

1485 **6.3.4 Asunto 2 sobre derechos humanos: situaciones de riesgo para los** 1486 **derechos humanos**

1487 **6.3.4.1 Descripción del asunto**

1488 Existen ciertas circunstancias y ambientes en los que es más probable que las
1489 organizaciones tengan que enfrentarse a desafíos y dilemas relacionados con los
1490 derechos humanos y el riesgo de abuso de los derechos humanos pueda se
1491 exagerado. Esas circunstancias incluyen:

- 1492 • conflictos^[93] o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o
1493 judicial, ausencia de derechos políticos y de otros derechos civiles;
- 1494 • pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales;

1495 • involucración en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar
1496 de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la
1497 atmósfera, o perjudicar a las comunidades;

1498 • proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas;^{[40][115]}

1499 • actividades que pueden afectar o involucrar niños;^{[99][110][111]}

1500 • una cultura de corrupción;

1501 • cadenas de valor complejas que implican un trabajo desempeñado sobre una
1502 base informal que no cuenta con protección legal; y

1503 • la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las
1504 instalaciones u otros activos.

1505

1506

1507 **6.3.4.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1508 Las organizaciones deberían tener particular cuidado al tratar con situaciones como
1509 las anteriormente descritas. Dichas situaciones requieren un mayor proceso de
1510 debida diligencia para asegurar el respeto de los derechos humanos.

1511 Cuando se opera en ambientes en los que se presentan una o más de estas
1512 circunstancias, es probable que las organizaciones se enfrenten con juicios difíciles
1513 y complejos en cuanto a cómo debe computarse. Aunque puede que no exista una
1514 fórmula o solución sencilla, una organización debería basar sus decisiones en la
1515 responsabilidad primordial de respetar los derechos humanos, al mismo tiempo que
1516 contribuir a promover y defender el cumplimiento global de los derechos humanos.

1517 A la hora de responder, una organización debería considerar las consecuencias
1518 potenciales de sus acciones, de modo que el deseado objetivo de respetar los
1519 derechos humanos se cumpla realmente. En especial, es importante no aumentar o
1520 generar otros abusos. La complejidad de una situación no debería utilizarse como
1521 excusa para no actuar.

1522 **6.3.5 Asunto 3 sobre derechos humanos: evadir la complicidad**

1523 **6.3.5.1 Descripción del asunto**

1524 En el contexto legal, complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como
1525 llevar a cabo un acto u omisión, que tiene un efecto sustancial en la comisión de
1526 un acto ilícito, como un crimen, teniéndose conocimiento de que se está
1527 contribuyendo a tal acto ilícito.

1528 En el contexto no legal, complicidad deriva de las expectativas sociales de
1529 comportamiento en el sentido amplio. En este contexto, una organización puede
1530 considerarse cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables, que
1531 son incompatibles o irrespetuosos con la normativa internacional de
1532 comportamiento, y que la organización a través del ejercicio de la debida diligencia
1533 sabía o podría haber sabido que conducirían a producir impactos negativos
1534 sustanciales en el medioambiente o la sociedad. Una organización también puede

1535 considerarse cómplice si permanece en actos condenables o se beneficia de los
1536 mismos.

1537 Aunque sus límites son imprecisos y evolucionan constantemente, se han descrito
1538 tres formas de complicidad:

1539 • **Complicidad directa:** sucede cuando una organización, a sabiendas, ayuda a
1540 violar los derechos humanos;

1541 • **Complicidad beneficiosa:** implica que una organización se beneficia
1542 directamente de las violaciones de los derechos humanos perpetradas por
1543 otros. Por ejemplo, una organización que tolera las acciones de las fuerzas de
1544 seguridad para suprimir una protesta pacífica contra sus actividades, el uso de
1545 medidas represivas para proteger sus instalaciones o una organización que se
1546 beneficia económicamente del abuso por parte de sus proveedores de derechos
1547 fundamentales en el trabajo; y

1548 • **Complicidad silenciosa:** podría incluir el hecho de que una organización no
1549 actúe para poner al descubierto violaciones sistemáticas y continuas de los
1550 derechos humanos con las autoridades apropiadas, como podría ser el caso
1551 denunciar la discriminación sistemática contra grupos particulares en la
1552 legislación laboral.

1553 **6.3.5.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1554 • Un área destacada en relación con la complicidad potencial en los abusos de
1555 derechos humanos, se refiere a las disposiciones de seguridad. En este sentido,
1556 una organización debería verificar que sus disposiciones de seguridad respetan
1557 los derechos humanos y son coherentes con las normativa internacional y con
1558 las normas para lograr el cumplimiento de la ley; disponer de personal de
1559 seguridad (empleado, contratado o sub-contratado) estar entrenado
1560 adecuadamente, incluso en la adhesión a normas de derechos humanos;
1561 abundar las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad e
1562 investigarlas con prontitud, cuando proceda, de manera independiente.

1563 Adicionalmente, una organización debería:

1564 • no proveer bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer
1565 violaciones de los derechos humanos;

1566 • no asociarse formalmente con un socio que comete violaciones de los derechos
1567 humanos en el contexto de dicha asociación;

1568 • informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen
1569 los bienes y servicios que adquiere; y

1570 • considerar la posibilidad de hacer público que no aprueba actos de
1571 discriminación que se producen en el ámbito laboral en el país afectado, o
1572 tomar acciones en ese mismo sentido.

1573 Una organización puede llegar a ser consciente, prevenir y abordar los riesgos de
1574 complicidad integrando las características comunes de estudios comparativos
1575 legales y sociales en sus procesos de debida diligencia.

1576 **6.3.6 Asunto 4 sobre derechos humanos: resolución de conflictos**

1577 **6.3.6.1 Descripción del asunto**

1578 Incluso cuando las instituciones operan óptimamente, pueden producirse
1579 controversias en relación con el impacto que las decisiones y actividades de una
1580 organización pueden tener sobre los derechos humanos. Los mecanismos eficaces
1581 de resolución de conflictos desempeñan un papel importante en la labor del estado
1582 de proteger los derechos humanos. Del mismo modo, para cumplir su
1583 responsabilidad de respetar los derechos humanos, una organización debería
1584 establecer los mecanismos para que aquellos que crean que sus derechos humanos
1585 han sido violados puedan llevar el problema ante la organización e intentar obtener
1586 una reparación. Este mecanismo no debería perjudicar el acceso a los canales
1587 legales disponibles. Los mecanismos no estatales no deberían debilitar la fortaleza
1588 de las instituciones estatales, particularmente los mecanismos judiciales, pero
1589 pueden ofrecer oportunidades adicionales de recurso y reparación.

1590 **6.3.6.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1591 Una organización debería establecer mecanismos de resolución para su propio uso
1592 y el de sus partes interesadas. Para que estos mecanismos fueran eficaces
1593 deberían ser:

- 1594 • **Legítimos:** incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y
1595 suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes
1596 involucradas en un proceso de resolución de conflictos determinado pueda
1597 interferir en un transcurso justo del mismo;
- 1598 • **Accesibles:** se debería promocionar su existencia y ofrecer asistencia adecuada
1599 a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales
1600 como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento,
1601 distancia o miedo a represalias;
- 1602 • **Predecibles:** deberían haber procedimientos claros y conocidos, un marco
1603 temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos
1604 de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse, y un medio de
1605 controlar la implementación de los resultados;
- 1606 • **Equitativos:** las partes agraviadas deberían tener acceso a las fuentes de
1607 información, asesoramiento y experiencia necesaria para involucrarse en un
1608 proceso justo de resolución de conflictos;
- 1609 • **Compatibles con los derechos:** los resultados y reparaciones deberían ser
1610 acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas a nivel
1611 internacional;
- 1612 • **Claros y transparentes:** aunque la confidencialidad es adecuada en algunos
1613 casos, el proceso y el resultado deberían estar suficientemente abiertos al
1614 escrutinio público y deberían otorgar el debido peso al interés público; y
- 1615 • **Basados en el diálogo y la mediación:** las partes agraviadas deberían tener el
1616 derecho a buscar mecanismos alternativos independientes para la adjudicación

1617 de aquellos casos en que los mecanismos bilaterales que involucran
1618 únicamente a los agraviados y a la organización fallan.

1619 **6.3.7 Asunto 5 sobre derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables**

1620 **6.3.7.1 Descripción del asunto**

1621 La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que
1622 tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa
1623 consideración se basa en prejuicios, más que en fundamentos legítimos. Los
1624 fundamentos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre otros, los siguientes:
1625 raza, color de piel, género, edad, estado civil, idioma, propiedad, nacionalidad o
1626 país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, fundamentos
1627 económicos, discapacidad, orientación sexual, estado de salud, situación respecto
1628 al VIH/SIDA, embarazo, afiliación política u otras opiniones políticas de otro

1629 ^{[36][43][100][101][102][103][117]} tipo. La prohibición de discriminar constituye uno de los
1630 principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos
1631 humanos.

1632 La participación e inclusión totales y efectivas de todos los grupos en la sociedad,
1633 incluidos los grupos vulnerables, ofrece y aumentan las oportunidades de todas las
1634 organizaciones y de las personas implicadas. Una organización tiene mucho que
1635 ganar si opta por un enfoque activo que asegure la igualdad de oportunidades y el
1636 respeto para todos los individuos.

1637 Los grupos que han sufrido una discriminación permanente que les ha generado
1638 desventajas arraigadas, son vulnerables a sufrir nuevas discriminaciones, por lo
1639 tanto las organizaciones deberían poner mayor atención en sus derechos humanos,
1640 en términos de protegerlos y respetarlos. Mientras que por grupos vulnerables se
1641 entiende típicamente a aquellos descritos en el apartado 6.3.7.2, puede haber
1642 otros grupos vulnerables dentro de la comunidad particular en la que opera una
1643 organización.

1644 La discriminación también puede ser indirecta. Esto ocurre cuando una disposición,
1645 criterio o práctica aparentemente imparcial pone a personas con un atributo
1646 particular, por ejemplo, religión o creencia, discapacidad, edad, raza u orientación
1647 sexual, en desventaja, en comparación con otras personas, salvo que esa
1648 disposición, criterio o práctica se encuentre justificado objetivamente por un
1649 propósito legítimo y los medios para lograrlo ese propósito sean apropiados y
1650 necesarios.

1651 **6.3.7.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1652 Una organización debería hacer un esfuerzo para asegurar que no discrimina a sus
1653 empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros ni a nadie con quien
1654 tenga algún tipo de contacto o quién pueda producir un impacto.

1655 Una organización debería examinar sus propias operaciones y las operaciones de
1656 otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si se presenta
1657 discriminación directa o indirectamente. Puede, por ejemplo, analizar las formas
1658 típicas en las que interactúa con las mujeres, en comparación con los hombres, y
1659 considerar si las políticas y decisiones en esta cuestión son objetivas o reflejan
1660 prejuicios estereotipados. Podría buscar el asesoramiento de organizaciones locales

1661 o internacionales con experiencia en derechos humanos. Una organización puede
1662 guiarse por las conclusiones y recomendaciones del monitoreo nacional o
1663 internacional o por procesos de investigación.

1664

1665 Una organización debería considerar la posibilidad de facilitar a los miembros de
1666 grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos.

1667

1668 Una organización también debería contribuir a corregir una situación de
1669 discriminación o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible. Por
1670 ejemplo, debería esforzarse especialmente por emplear o hacer negocios con
1671 organizaciones en las que operan personas de grupos históricamente discriminados
1672 de forma negativa; en la medida de lo posible, debería apoyar los esfuerzos
1673 dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales
1674 de grupos a los que se les ha negado un total acceso.

1675

1676 Una organización puede adoptar una visión positiva y constructiva de la diversidad
1677 entre las personas con las que interactúa. Podría considerar no solamente los
1678 aspectos de derechos humanos, sino también las ganancias para sus propias
1679 operaciones en términos de valor añadido, a través del pleno desarrollo de los
1680 recursos y relaciones humanas que encierran múltiples facetas.

1681

Son ejemplos de grupos vulnerables los siguientes:

- **Mujeres y niñas** constituyen la mitad de la población mundial, y sin embargo, se les niega frecuentemente el acceso a recursos y oportunidades en igualdad de condiciones con los hombres y los niños. Las mujeres tienen derecho a disfrutar de todos los derechos humanos sin sufrir discriminación en educación, empleo y actividades económicas y sociales, así como tienen derecho a decidir respecto del matrimonio y temas familiares y el derecho a tomar decisiones sobre su propia salud reproductiva. Las políticas y actividades de una organización deberían respetar los derechos de las mujeres y promover el tratamiento igualitario de hombres y mujeres en la esfera económica, social y política.^[97]
- **Las personas con discapacidades** son a menudo vulnerables, en parte porque se tiene un concepto erróneo de sus habilidades y capacidades. Una organización debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con discapacidades. El principio de no-discriminación debería respetarse y las organizaciones deberían considerar el llevar a cabo las disposiciones razonables para hacer sus instalaciones accesibles.
- **Niños** son un segmento de la sociedad especialmente vulnerable, en parte debido a su condición de dependientes. A la hora de tomar medidas que puedan afectar a los niños, la consideración primera se centrará en los intereses del niño. Siempre se debería respetar y tener en cuenta los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, que incluyen la no-discriminación, el derecho del niño a la vida, a la supervivencia, al desarrollo y a la libre expresión.^{[99][110][111]}
- **Pueblos indígenas** disfrutan de derechos colectivos, y los individuos pertenecientes a pueblos indígenas comparten los derechos humanos

universales, en particular el derecho a la igualdad de trato y de oportunidades. Los derechos colectivos incluyen: autodeterminación (que se refiere al derecho a determinar su identidad, su estado político y la forma en que quieren desarrollarse); acceso y gestión de sus territorios, agua y recursos tradicionales; mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional, libre de discriminación; y la gestión de su propiedad intelectual y cultural.^{[40][115]} Una organización debería reconocer y respetar los derechos de los pueblos indígenas cuando lleve a cabo sus decisiones y actividades.

- **Inmigrantes y trabajadores inmigrantes** y sus familias, también pueden ser vulnerables debido a su origen extranjero o regional, particularmente si son inmigrantes irregulares o indocumentados. Una organización debería respetar sus derechos y contribuir a promover un clima de respeto a los derechos humanos de los inmigrantes, trabajadores inmigrantes y sus familias.^{[43][44][45][106]}
- **Personas discriminadas negativamente por su origen ancestral**, incluida su casta. Cientos de millones de personas sufren discriminación por su condición hereditaria o su origen ancestral. Esta forma de discriminación está basada en la idea de que algunas personas se consideran impuras por el grupo en el que nacieron. Una organización debería evitar tales prácticas y, cuando sea posible, contribuir a la eliminación de dichos prejuicios.
- **Otros grupos vulnerables** incluyen por ejemplo, los ancianos, los desplazados, los pobres, los analfabetos, minorías y los grupos religiosos. Una organización debería reconocer y respetar los derechos de dichos grupos, esforzándose por proporcionar igualdad de oportunidades y de trato para todos y promoviendo un clima general de inclusión, libre de prejuicios.

1682 **6.3.8 Asunto 6 sobre derechos humanos: derechos civiles y políticos**

1683 **6.3.8.1 Descripción del asunto**

1684 Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho
1685 a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el
1686 derecho a la seguridad, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e
1687 integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al
1688 enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y
1689 expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y
1690 practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir
1691 intromisiones arbitrarias en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a la
1692 privacidad, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en
1693 elecciones.^{[107][113]}

1694 **6.3.8.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1695 Una organización debería respetar todos los derechos civiles y políticos de todos
1696 los individuos. Se incluyen los siguientes ejemplos, pudiendo existir otros:

- la vida de los individuos;

1698 • la libertad de opinión y expresión. Una organización no debería tratar de acallar
1699 los puntos de vista u opiniones de nadie, aún cuando la persona exprese
1700 críticas respecto de la organización interna o externamente;

1701 • la libertad de reunión pacífica y asociación;

1702 • la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas a través de
1703 cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales; y

1704 • el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de
1705 que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería
1706 ser proporcional y no debería incluir castigo físico ni trato inhumano o
1707 degradante.

1708 **6.3.9 Asunto 7 sobre derechos humanos: Derechos económicos, sociales y** 1709 **culturales**

1710 **6.3.9.1 Descripción del Asunto**

1711 Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales
1712 y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se
1713 incluyen el derecho a: la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas,
1714 la libertad de asociación, la salud, un nivel de vida adecuado para la salud física y
1715 mental y el bienestar propio y de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda,
1716 el cuidado médico y la protección social necesaria, como la seguridad en casos de
1717 desempleo, la enfermedad, la discapacidad, la viudedad, la vejez u otra carencia de
1718 sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control; la práctica de una
1719 religión y cultura; y a tener oportunidades verdaderas de participar sin
1720 discriminación en la toma de las decisiones que apoyan prácticas positivas y
1721 disuaden de prácticas negativas en relación con esos derechos.⁽¹⁰⁸⁾

1722 **6.3.9.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1723 Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos económicos,
1724 sociales y culturales mediante el ejercicio de la debida diligencia, con el fin de
1725 asegurarse de que no se implica en acciones que infringen, obstruyen o impiden el
1726 disfrute de esos derechos. Los siguientes, son ejemplos de lo que debería hacer
1727 una organización para respetar esos derechos. Una organización debería evaluar
1728 los posibles impactos de sus actividades, productos, servicios, y así como de sus
1729 nuevos proyectos, en los derechos humanos, incluyendo los derechos de la
1730 población local. Además, no debería limitar, ni negar, directa o indirectamente, el
1731 acceso a un producto o recurso esencial, como el agua. Por ejemplo, los procesos
1732 de producción no deberían comprometer el suministro de los escasos recursos de
1733 agua potable.

1734 Una organización socialmente responsable también podría contribuir al
1735 cumplimiento de tales derechos, cuando se considere apropiado, teniendo en
1736 mente los diferentes roles y capacidades de los gobiernos y otras organizaciones
1737 relacionadas con la provisión de esos derechos. Una organización podría
1738 considerar, por ejemplo:

- 1739 - vías para facilitar el acceso a la educación y el permanente aprendizaje de
1740 los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para
1741 ello, cuando sea posible.
- 1742 - unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernalmente que
1743 apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su
1744 cumplimiento.
- 1745
- 1746 - explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para
1747 contribuir al cumplimiento de dichos derechos;
- 1748
- 1749 - vías para adaptar bienes y servicios a las capacidades de compra de la
1750 gente pobre; y
- 1751
- 1752 - ofrecer la disponibilidad de sus instalaciones y recursos para acoger
1753 ocasionalmente actividades culturales en la comunidad.
- 1754
- 1755 Los derechos económicos, sociales y culturales, como sucede con cualquier otro
1756 derecho, también se deberían considerar en el contexto local.
- 1757
- 1758 Puede encontrarse mayor orientación sobre las acciones y expectativas
1759 relacionadas en el apartado 6.8, relativo a la participación activa y desarrollo de la
1760 comunidad.

1761

1762 **6.3.10 Derechos Humanos. Asunto 8: principios fundamentales y derechos** 1763 **laborales**

1764 **6.3.10.1 Descripción del asunto**

1765 La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado los derechos
1766 laborales fundamentales.^{21]} Estos derechos incluyen:

- 1767 • libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación
1768 colectiva;^{[29][68]}
- 1769 • eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;^{[17][27]}
- 1770 • abolición efectiva del trabajo infantil;^{[46][47][81][82]} y
- 1771 • la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.^{[22][24][25]}

1772 **6.3.10.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1773 A pesar de que estos derechos están legislados en muchas jurisdicciones, una
1774 organización debería asegurarse, de manera independiente, de que aborda los
1775 siguientes aspectos:

- 1776 • **Libertad de asociación y negociación colectiva:**^{[29][68]} las organizaciones
1777 representativas formadas por trabajadores, o a las que se sumen trabajadores,
1778 deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los

1779 términos y condiciones laborales se pueden determinar a través de la
1780 negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo
1781 decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con
1782 instalaciones apropiadas que les permitiera realizar su trabajo de manera
1783 eficiente y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos
1784 deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias. A los
1785 representantes de los trabajadores se les debería proporcionar la información
1786 necesaria para las negociaciones importantes. Véase el apartado 6.4, para
1787 mayor información sobre la libertad de asociación, y sobre como la libertad de
1788 asociación y la negociación colectiva se relacionan con el diálogo social.

1789 • **Trabajo forzoso:**^[27] una organización no debería implicarse en el uso del trabajo
1790 forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería
1791 exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su
1792 realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el
1793 trabajo forzoso de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los
1794 prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo
1795 la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones
1796 privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe
1797 de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de
1798 empleo justas y decentes.

1799 • **Igualdad de oportunidades y no - discriminación:**^{[22][24][25]} una organización
1800 debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de sesgos
1801 relacionados con raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional,
1802 etnia u origen social, casta, estado civil, orientación sexual, discapacidad,
1803 estado de salud, como ser portador del VIH/SIDA, afiliación política o cualquier
1804 otro sesgo. Las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las
1805 condiciones laborales, el acceso a la formación y promoción, y la finalización
1806 del empleo deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo.
1807 Las organizaciones deberían también dar los pasos necesarios para prevenir el
1808 acoso en el lugar de trabajo.

1809 • Una organización debería evaluar periódicamente el impacto en la promoción de
1810 la igualdad de oportunidades y la no – discriminación.

1811 • Una organización debería tomar acciones positivas para proporcionar protección
1812 y permitir el ascenso a grupos vulnerables, tales como indígenas, trabajadores
1813 inmigrantes y trabajadores con discapacidades. Esto podría incluir establecer
1814 lugares de trabajo para personas con discapacidades para ayudarlos a ganarse
1815 la vida bajo condiciones adecuadas, y establecer programas que aborden
1816 asuntos, tales como la promoción del trabajo juvenil y la igualdad de
1817 oportunidades laborales para las mujeres, y una representación mas equilibrada
1818 de las mujeres en cargos directivos, o participar en dichos programas.

1819 • **Trabajo infantil:**^{[46][47][81][82][99]} la edad mínima para trabajar se determina
1820 mediante instrumentos internacionales (véase el recuadro 7 y la tabla 3). Las
1821 organizaciones no deberían implicarse en el uso del trabajo infantil o
1822 beneficiarse del mismo. Si una organización emplea trabajo infantil en sus
1823 operaciones o en su esfera de influencia, debería asegurarse no sólo de que los
1824 niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporcionen

1825 alternativas adecuadas, particularmente de educación. No se considera trabajo
1826 infantil el trabajo liviano que no perjudica al niño o interfiere en su asistencia al
1827 colegio o en otras actividades necesarias para el completo desarrollo de los
1828 niños, (tales como las actividades recreativas).

1829
1830

1831
1832

Recuadro 7 — Trabajo infantil

Las convenciones de la OIT^{[46][81]} proporcionan el marco de referencia para la legislación nacional a la hora de establecer la edad mínima de admisión al empleo o trabajo, que no debería ser inferior a la edad necesaria para complitar la enseñanza obligatoria y, que en ningún caso, debería ser inferior a los 15 años. En países donde los establecimientos económicos y educacionales están menos desarrollados, la edad mínima puede llegar a ser de 14 años. Pueden hacerse también excepciones con edades de 12 o 13 años para el desempeño de "trabajos livianos".^{[46][47]} La edad mínima para desempeñar trabajos peligrosos, es decir, trabajo en el que existe la posibilidad de dañar la salud, seguridad o moral del niño como consecuencia de su o de las circunstancias bajo las que se realiza, es de 18 años para todos los países^{[81][82]} (véase la tabla 3).

El término "trabajo infantil" no se debería confundir con el de "trabajo juvenil" o "trabajo estudiantil", ya que ambos pueden ser legales y atractivos si se desempeñan como parte de un aprendizaje real o de un programa de capacitación que respeta las leyes y regulaciones pertinentes.

El trabajo infantil es una forma de explotación que supone la violación de un derecho humano. El trabajo infantil perjudica el desarrollo físico, social, mental, psicológico y espiritual del niño. El trabajo infantil priva de su niñez y dignidad a niños y niñas. Se les priva de una educación y pueden llegar a estar separados de sus familias. Los niños que no finalizan su educación básica tienen más probabilidades de permanecer analfabetos y de que nunca adquieran las habilidades necesarias para conseguir un empleo que les permita contribuir en el desarrollo de una economía moderna. En consecuencia, el trabajo infantil genera trabajadores poco especializados y poco cualificados y pone en riesgo mejoras futuras de las habilidades de la fuerza laboral y el desarrollo económico y social futuro. El trabajo infantil puede, además, privar a trabajadores jóvenes y adultos, de trabajo y reducir sus salarios.

Una organización debería esforzarse por eliminar cualquier forma de trabajo infantil. Los esfuerzos realizados para eliminar las peores formas de trabajo infantil no deberían usarse para justificar otras formas de trabajo infantil. Una organización debería analizar las diferentes circunstancias de las niñas y los niños, y las diferentes formas en la que los niños procedentes de poblaciones étnicas o de poblaciones que sufren discriminación se ven afectados, de modo que se puedan tomar medidas preventivas y correctivas efectivas. Cuando se encuentran niños con edad inferior a la edad legal para trabajar en un lugar de trabajo, se deberían tomar las medidas que correspondientes para sacarlos de allí. En la

medida de lo posible, una organización debería ayudar a los niños que han sido sacados de sus lugares de trabajo y a sus familias a que accedan a servicios adecuados y a alternativas viables para asegurarse de que no terminen en una situación similar o peor, ya sea trabajando en otro lugar o siendo explotados.

La erradicación efectiva del trabajo infantil requiere una amplia colaboración de la sociedad. Una organización debería cooperar con otras organizaciones y con las agencias gubernamentales para liberar a los niños del trabajo y permitirles incorporarse a una educación libre, a tiempo completo y de calidad.

1833 **Tabla 3 — Normas OIT sobre la edad mínima de admisión en un empleo o trabajo**

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

1834

1835 **6.4 Prácticas Laborales**

1836 **6.4.1 Visión general sobre las prácticas laborales**

1837 **6.4.1.1 Las organizaciones y las prácticas laborales**

1838 Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y
1839 prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por y en nombre de la
1840 organización.

1841 Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización
1842 con sus empleados directos² o de las responsabilidades que una organización tenga
1843 en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo. Las
1844 prácticas laborales incluyen las responsabilidades de una organización respecto del
1845 trabajo desempeñado por otros en su nombre, incluido el trabajo subcontratado.

1846 Las prácticas laborales incluyen la contratación y promoción de trabajadores;
1847 procedimientos disciplinarios y de resolución de conflictos; transferencia y traslado
1848 de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; capacitación y desarrollo de
1849 habilidades; salud, seguridad e higiene en el trabajo; y cualquier política o práctica
1850 que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la
1851 remuneración. Las prácticas laborales incluyen, también, el reconocimiento de las
1852 organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de
1853 organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas,
1854 diálogos sociales y consultas tripartitas (véase el recuadro 8), para abordar los
1855 problemas sociales relacionados con el empleo.

1856 **6.4.1.2 Prácticas laborales y responsabilidad social**

² El término "empleado" se refiere a un individuo bajo un relación reconocido como "relación laboral" según la ley o práctica nacional. El término "trabajador" es más general y se refiere a cualquier persona que desempeñe un trabajo. El término "trabajador" puede referirse a un empleado o a alguien que trabaja por cuenta propia.

1857 La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones
1858 que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones
1859 sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo importante
1860 y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida
1861 mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una
1862 causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales producen un
1863 importante impacto sobre en el respeto a la ley y en el sentido de la justicia
1864 presente en la sociedad: unas prácticas laborales socialmente responsables son
1865 esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.^[33]

1866 **6.4.2 Principios y consideraciones**

1867 **6.4.2.1 Principios**

1868 Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la OIT^[37] de 1944 es
1869 que el trabajo no es una mercancía. Esto quiere decir que los trabajadores no
1870 deberían ser tratados como un factor de producción, ni estar sujetos a las mismas
1871 fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad inherente
1872 de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la
1873 Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de
1874 Derechos Económicos, Sociales y Culturales.^[6] Los principios involucrados incluyen
1875 el derecho de las personas a ganarse la vida con un trabajo escogido libremente, y
1876 el derecho a condiciones laborales justas y favorables.

1877 **6.4.2.2 Consideraciones**

1878 Los derechos humanos que la OIT reconoce como derechos fundamentales en el
1879 trabajo se abordan en el apartado 6.3.10. Muchas otras convenciones y
1880 recomendaciones de la OIT complementan y refuerzan varias disposiciones de la
1881 Declaración Universal de Derechos Humanos y sus dos pactos mencionados en el
1882 Recuadro 4 y pueden usarse como fuente de orientación práctica respecto al
1883 significado de diversos derechos humanos.

1884 La principal responsabilidad a la hora de asegurar un tratamiento justo y equitativo
1885 de los trabajadores corresponde a los gobiernos. Esto se logra:

- 1886 - adoptando leyes coherentes con la Declaración Universal de Derechos
1887 Humanos y con las normas de trabajo de la OIT pertinentes,
- 1888 - respaldando esas leyes, y
- 1889 - asegurando que los trabajadores y las organizaciones tengan el acceso
1890 necesario a la justicia.

1891 Las legislaciones y prácticas laborales variarán de un país a otro.

1892 Allí donde los gobiernos han fallado a la hora de legislar, una organización que
1893 opera en ese tipo de situaciones debería actuar conforme a los principios que
1894 subyacen en esos instrumentos internacionales. En lugares donde la ley sea
1895 adecuada, pero la capacidad del gobierno de hacer cumplir esa ley no lo sea,
1896 una organización debería actuar conforme a la ley. Es importante distinguir
1897 entre el gobierno en su papel como órgano de estado y el gobierno en su papel
1898 como empleador. Los organismos de gobierno o las organizaciones que son

1899 propiedad del gobierno tienen las mismas responsabilidades que las otras
1900 organizaciones en lo que respecta a sus prácticas laborales, aunque tienen
1901 otras responsabilidades, puesto que crean y aplican leyes y regulaciones y
1902 administran justicia.

1903

1904 **6.4.3 Asunto 1 sobre prácticas laborales: Trabajo y relaciones laborales**

1905 **6.4.3.1 Descripción del asunto**

1906 La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente.
1907 Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más
1908 ampliamente aceptados de la sociedad, la mejora del nivel de vida a través del
1909 pleno empleo, de empleo seguro y de trabajo decente.

1910 Cada país proporciona un marco legal que regula la relación entre empleadores y
1911 empleados. A pesar de que las pruebas y los criterios precisos para determinar si
1912 existe una relación laboral varían de un país a otro, la realidad de que el poder de
1913 las partes contratantes no es equitativo y que, por ello, los empleados requieren
1914 protección adicional está aceptada universalmente y sienta las bases del derecho
1915 laboral.

1916 La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones tanto a empleadores
1917 como a empleados en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad.

1918 No todo trabajo se realiza en el marco de una relación laboral. Hombres y mujeres
1919 que trabajan de manera autónoma también realizan trabajos y servicios; en estas
1920 situaciones, las partes son consideradas independientes entre sí y tienen una
1921 relación más equitativa y comercial. La diferencia entre relaciones laborales y
1922 relaciones comerciales no siempre es clara y a veces se cataloga de manera
1923 incorrecta, teniendo como consecuencia que los trabajadores no siempre reciben la
1924 protección y los derechos que legítimamente deberían recibir. Tanto para la
1925 sociedad como para el individuo que realiza el trabajo, es importante que se
1926 reconozca y aplique el marco legal e institucional apropiados. Tanto si el trabajo se
1927 realiza bajo un contrato laboral o un contrato comercial, todas las partes sujetas a
1928 un contrato tienen derecho a comprender sus derechos y responsabilidades y a
1929 poder acogerse a algún recurso ante la eventualidad de que no se respeten los
1930 términos del contrato.^[23]

1931 En este contexto, el trabajo se comprende como la labor desempeñada a cambio
1932 de una compensación y no incluye actividades realizadas por auténticos
1933 voluntarios. Sin embargo, cuando participen voluntarios también se deberían tener
1934 en cuenta las políticas y medidas todas que las organizaciones deberían adoptar
1935 para satisfacer y cumplir las obligaciones relacionadas con la responsabilidad
1936 jurídica y el debido cuidado.

1937 **6.4.3.2 Acciones y expectativas relacionadas**

1938 Una organización debería:

- 1939 • asegurarse de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres
- 1940 reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como
- 1941 trabajadores autónomos;

- 1942 • no tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando
- 1943 relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales
- 1944 bajo la ley;

- 1945 • reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores
- 1946 individuales, como para la sociedad. Valerse de la planificación activa de la
- 1947 fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el
- 1948 excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la
- 1949 naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;

- 1950 • proporcionar aviso razonable, información oportuna y ,cuando se plantean
- 1951 cambios en sus operaciones , tales como cierres que afectan al empleo,
- 1952 considerar la manera de mitigar los impactos negativos al momento de
- 1953 considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si
- 1954 existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos;^{[72][73]}

- 1955 • garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no
- 1956 discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral, por
- 1957 razones de raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional, origen
- 1958 étnico o social, casta, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de
- 1959 salud, como por ejemplo, estado ante el VIH/SIDA o afiliación política;

- 1960 • eliminar prácticas arbitrarias o discriminatorias de despido en caso de que
- 1961 existan;^{[72][73]}

- 1962 • proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados;

- 1963 • dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-
- 1964 contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas
- 1965 o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un
- 1966 empleador y proporcionar condiciones laborales dignas. Una organización
- 1967 debería usar únicamente intermediarios laborales que estén reconocidos
- 1968 legalmente y cuando otros acuerdos sobre el desempleo del trabajo confieren
- 1969 derechos legales sobre las personas que realizan el trabajo.^{[60][61]}

- 1970 • no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus
- 1971 socios, proveedores o sub-contratistas. Una organización debería realizar
- 1972 esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de
- 1973 influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo
- 1974 posiblemente que un alto nivel de influencia se corresponda con un alto nivel
- 1975 de responsabilidad a la hora de ejercer esa influencia. Dependiendo de la
- 1976 situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría
- 1977 llegar a incluirse el establecimiento de obligaciones contractuales con
- 1978 proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no
- 1979 anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de
- 1980 contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores y
- 1981 subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser
- 1982 coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los

- 1983 principios que subyacen en las normas laborales de la OIT pertinentes (véase el
 1984 apartado 5.2.3 para obtener información adicional acerca de las
 1985 responsabilidades en la esfera de influencia); y
- 1986 • en lugares donde opere de manera internacional, esforzarse por aumentar el
 1987 empleo, el desarrollo ocupacional, la promoción y el progreso de los ciudadanos
 1988 del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a
 1989 través de empresas locales, cuando sea posible.^[39]

Recuadro 8 — La Organización Internacional del Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo es un organismo de la Organización de las Naciones Unidas con una estructura tripartita (gobiernos, trabajadores y empleadores) que se creó para establecer normas laborales internacionales. Estas normas de mínimos son instrumentos legales que establecen principios y derechos básicos universales en el trabajo. Pertenecen a los trabajadores de todo el mundo, que trabajen en cualquier tipo de organización; y su finalidad es evitar la competencia desleal en base a la explotación y el abuso. Las normas de la OIT tienen una buena base técnica y cuentan con el apoyo de empleadores, trabajadores y gobiernos, cuya negociación tripartita a nivel global conduce a la adopción de las normas. Los instrumentos de la OIT se mantienen al día a través de un proceso de revisión y a través de la jurisprudencia de un mecanismo supervisor de carácter formal que interpreta el significado y la correcta aplicación de las normas de la OIT. Las convenciones y recomendaciones de la OIT, junto con la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de 1998^[21] y la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT de 1977 (revisada por última vez en el año 2006),^[39] constituyen la orientación más autorizada con respecto a las prácticas laborales y otros asuntos sociales importantes. La OIT busca promover oportunidades para que mujeres y hombres obtengan trabajos dignos y productivos, lo que define como un trabajo desempeñado en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

1990

1991 6.4.4 Asunto 2 sobre prácticas laborales: condiciones de trabajo y protección 1992 social

1993 6.4.4.1 Descripción del asunto

1994 Las condiciones de trabajo incluyen salarios y otras formas de compensación,
 1995 jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de
 1996 despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua
 1997 potable, comedores colectivos y acceso a servicios médicos. Muchas de las
 1998 condiciones de trabajo se establecen en leyes y regulaciones nacionales o en
 1999 acuerdos jurídicamente vinculantes entre aquellos para quienes se desempeña el
 2000 trabajo y aquellos que lo desempeñan. Sin embargo, el empleador todavía puede
 2001 determinar muchas de las condiciones de trabajo.

2002 Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los
 2003 trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. Debería

2004 darse una consideración justa y apropiada a la calidad de las condiciones de
2005 trabajo.

2006 La protección social se refiere a todas las garantías jurídicas y políticas y prácticas
2007 de las organizaciones orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en
2008 caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez,
2009 desempleo, invalidez o cualquier otra dificultad financiera. La protección social
2010 desempeña un rol fundamental en la preservación de la dignidad humana y en el
2011 establecimiento de un sentido de equidad y justicia social. Generalmente la
2012 responsabilidad principal de la protección social recae sobre el estado,.

2013 **6.4.4.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2014 Una organización debería:

2015 • asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones
2016 nacionales y que sean coherentes con las normas laborales internacionales
2017 pertinentes;

2018 • respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros
2019 instrumentos obligatorios, tales como los convenios colectivos;

2020 • respetar al menos las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales
2021 internacionales establecidas por la OIT, especialmente en lugares donde la
2022 legislación nacional aún no se ha adoptado;

2023 • proporcionar condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a
2024 salarios,^{[48][49][62][63][65]} horas de trabajo,^{[28][32][50][51][67]} descanso semanal,
2025 vacaciones,^{[30][31][74][75][76]} seguridad y salud,^{[18][19][36][38][52][53][54][55][65][66][69][70][77]}
2026 protección de la maternidad^{[41][42][71]} y conciliación con la vida familiar;^[79]

2027 • ofrecer condiciones de trabajo que sean comparables a las que ofrecen otros
2028 empleadores similares en la localidad afectada y que permitan, en la mayor
2029 medida posible, el equilibrio entre el trabajo y la vida privada;^{[60][61]}

2030 • ofrecer salarios y otras formas de remuneración de conformidad con las leyes,
2031 regulaciones o acuerdos colectivos. Una organización debería pagar salarios
2032 que al menos fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus
2033 familias. Al hacer eso, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios
2034 existente en el país, el coste de la vida, los beneficios de la seguridad social y
2035 los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería
2036 considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo
2037 económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y
2038 mantener un alto nivel de empleo. A la hora de determinar los salarios y las
2039 condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización
2040 debería negociar colectivamente con los trabajadores, cuando ellos así lo
2041 deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva;^{[60][61]}

2042 • proporcionar un pago similar por un trabajo de valor similar;^{[24][25]}

- 2043 • pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas
2044 restricciones o deducciones que permitan las leyes, regulaciones o convenios
2045 colectivos;^{[48][49][62][63][64]}
- 2046 • cumplir con cualquier obligación relacionada con la protección social de los
2047 trabajadores en el país donde opera;^[39]
- 2048 • respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o
2049 acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos.^{[48][49][62][63][64]}
2050 También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y
2051 vacaciones anuales remuneradas;^{[28][32][50][51][67]}
- 2052 • compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las
2053 leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores
2054 que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta
2055 los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y
2056 cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería respetar las
2057 leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no
2058 remuneradas,^{[48][49][62][63][64]} y respetar siempre los derechos humanos básicos de
2059 los trabajadores en relación con el trabajo forzoso;^[27] y
- 2060 • cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres
2061 nacionales o religiosas respecto al descanso semanal.

2062 **6.4.5 Asunto 3 sobre prácticas laborales: Diálogo social**

2063 **6.4.5.1 Descripción del asunto**

2064 El diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de
2065 información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre
2066 temas de interés común relativas a problemas económicos y sociales. Podría tener
2067 lugar entre el empleador y los representantes de los trabajadores en temas que
2068 afecten a sus intereses, y podría también incluir a los gobiernos, cuando estén
2069 sometidos a debate teminios más amplios, tales como la legislación y la política
2070 social.

2071 Se requieren partes independientes para llevar a cabo el diálogo social. Los
2072 representantes de los trabajadores deberían ser elegidos libremente, de acuerdo
2073 con las leyes o regulaciones nacionales o los convenios colectivos, bien por los
2074 miembros de su sindicato, o por los trabajadores afectados. No deberían ser
2075 designados, ni por el gobierno, ni por el empleador. El diálogo social adopta varias
2076 formas, entre las que se incluyen mecanismos de información y consulta a nivel de
2077 empresa (como consejos de empresas) y la negociación colectiva. Los sindicatos,
2078 como representantes elegidos por los trabajadores, tienen un rol particularmente
2079 importante en el diálogo social.

2080 El diálogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores
2081 tienen intereses, tanto en conflicto, como en común, y desempeña un papel
2082 importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la gobernanza
2083 en muchos países.

2084 El diálogo social eficaz ofrece un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar
2085 soluciones que tomen en cuenta las prioridades y necesidades de empleadores y
2086 trabajadores, y por lo tanto, produce resultados importantes y duraderos para la
2087 organización y la sociedad. El diálogo social puede contribuir a establecer la
2088 participación y principios democráticos y en el lugar de trabajo, con el fin de
2089 obtener una mejor comprensión entre la organización y quienes desempeñan su
2090 trabajo y sanear las relaciones trabajo-gestión entre los empleados y minimizando
2091 así la posibilidad de costosas controversias laborales. El diálogo social es un medio
2092 potente para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de
2093 desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la
2094 productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio
2095 en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social podría incluir también la
2096 transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas.

2097 El diálogo social puede adoptar muchas formas y presentarse en varios niveles. Los
2098 trabajadores pueden querer formar grupos con una cobertura ocupacional,
2099 interocupacional o geográfica más amplia. Empleadores y trabajadores están en la
2100 mejor posición para decidir en conjunto el nivel más adecuado. Una manera de
2101 hacerlo es adoptando acuerdos marco complementados con acuerdos locales a
2102 nivel de organización acordes con la práctica o la ley nacional.

2103 A veces, el diálogo social puede tratar temas polémicos, en cuyo caso, las partes
2104 pueden establecer un proceso de resolución de controversias. El diálogo social
2105 también puede estar relacionado con conflictos para los que resulta importante
2106 contar con un mecanismo de quejas, particularmente en países donde los
2107 principios y derechos fundamentales del trabajo no se protegen adecuadamente.

2108 El diálogo social internacional es una tendencia en crecimiento e incluye diálogo
2109 regional y global y acuerdos entre organizaciones que operan a nivel internacional
2110 y organizaciones sindicales internacionales.

2111 **6.4.5.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2112 Una organización debería:^{[20][26][78]}

- 2113 • reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las
2114 estructuras de negociación colectiva aplicables, para las organizaciones, incluso
2115 a nivel internacional;
- 2116 • respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias
2117 organizaciones o a unirlos para avanzar en la consecución de sus intereses o
2118 para negociar colectivamente;
- 2119 • no obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o
2120 unirse y negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolos o
2121 discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza
2122 directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo;
- 2123 • cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes
2124 en el empleo, proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales
2125 adecuadas y a los representantes de los trabajadores, para que las

2126 implicaciones puedan examinarse en conjunto, a fin de mitigar, al máximo,
2127 cualquier impacto negativo;

2128 • tanto como sea posible y hasta un punto que no sea perjudicial, proporcionar a
2129 los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los
2130 responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo; a los
2131 trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para
2132 desempeñar su rol y, a la información que les permita obtener una perspectiva
2133 verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización; y

2134 • abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos,
2135 internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación
2136 colectiva, o a participar en esquemas de incentivo basados en dichas
2137 restricciones.

2138 Las organizaciones podrían querer, también, considerar su participación, cuando
2139 corresponda, en organizaciones de empleadores pertinentes, como un medio de
2140 crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su expresión de la
2141 responsabilidad social a través de dichos canales.

2142 **6.4.6 Asunto 4 sobre prácticas laborales: Salud y seguridad en el trabajo**

2143 **6.4.6.1 Descripción del asunto**

2144 La salud y seguridad en el trabajo implica promover y mantener el más alto grado
2145 de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud
2146 provocados por las condiciones laborales. También se refiere al a protección de los
2147 trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de
2148 trabajo y a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.

2149 Los costes financieros y sociales para la sociedad de las enfermedades, lesiones y
2150 muertes relacionadas con el empleo son altos. La contaminación accidental y
2151 crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo son perjudiciales para los trabajadores
2152 también pueden generar impactos en la comunidad y en el medioambiente. (Para
2153 obtener más información sobre los riesgos ambientales, véase el apartado 6.5.)
2154 Los temas salud y seguridad se relacionan con equipos peligrosos, procesos,
2155 prácticas y sustancias (químicas, físicas y biológicas).

2156 **6.4.6.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2157 Una organización debería:

2158 • desarrollar, implementar y mantener una política de salud, seguridad y
2159 ambiente de trabajo que establezca claramente que la implementación de
2160 normas de buena salud, seguridad y medioambiente no debería ir en contra de
2161 un buen desempeño; ambas cuestiones se refuerzan mutuamente;

2162 • comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo
2163 la jerarquía de controles; eliminación, sustitución, controles de ingeniería,
2164 controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección
2165 individual;

2166 • analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades;

- 2167 • proporcionar información sobre la exigencia que establece que los trabajadores
2168 deberán seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse
2169 de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados;
- 2170 • proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de
2171 protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y
2172 accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias;
- 2173 • registrar e investigar todos los problemas e incidentes en materia de salud y
2174 seguridad planteados por los trabajadores, con el objeto de minimizarlos o
2175 eliminarlos;
- 2176 • abordar las maneras específicas, y en ocasiones diferentes, en que los riesgos
2177 de seguridad y salud de los trabajadores (OSH) afectan a mujeres y hombres,
2178 así como las distintas maneras en que los discapacitados y los trabajadores
2179 menores de 18 años puedan verse afectados;
- 2180 • proveer protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo
2181 parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados que operen
2182 en sus instalaciones;
- 2183 • esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que
2184 contribuyen o provocan estrés y enfermedades;
- 2185 • proporcionar la capacitación adecuada en todos los aspectos importantes a
2186 todo el personal pertinente;
- 2187 • respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de
2188 trabajo no deberían involucrar gastos monetarios por parte de los trabajadores;
2189 y
- 2190 • basar sus sistemas de salud, seguridad y medioambiente en la participación de
2191 los trabajadores afectados (véase el recuadro 9) y reconocer y respetar los
2192 derechos de los trabajadores a:
 - 2193 ○ obtener información completa y precisa acerca de los riesgos de salud y
2194 seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos
2195 riesgos;
 - 2196 ○ consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de
2197 salud y seguridad relacionados con su trabajo;
 - 2198 ○ rechazar un trabajo sobre, el que razonablemente pueda pensarse que
2199 representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y
2200 la salud de otras personas;
 - 2201 ○ buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores u otras
2202 organizaciones que tengan conocimiento experto del tema;
 - 2203 ○ informar a las autoridades pertinentes sobre asuntos de salud y seguridad;
 - 2204 ○ participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la
2205 seguridad, incluyendo la investigación de accidentes; y

2228 Una organización debería: ^{[33][34][35][42][56][57][58][59][79][80]}

2229 • proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia
2230 laboral, acceso al desarrollo de habilidades, capacitación y aprendizaje
2231 profesional y oportunidades para la promoción profesional, de manera
2232 equitativa y no discriminatoria;

2233 • asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores reciban ayuda para
2234 realizar la transición a un nuevo empleo, a través de los sistemas de
2235 reconocimiento de habilidades, y ayuda para acceder a la capacitación en
2236 materia de gestión del estrés, para poder enfrentarse a él, cuando sea
2237 excesivo;

2238 • respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, proporcionando un
2239 horario laboral razonable y, permisos de paternidad o maternidad y, cuando sea
2240 posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a que los
2241 trabajadores logren un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada; y

2242 • establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan
2243 la salud y el bienestar.

2244 **6.5 El medioambiente**

2245 **6.5.1 Visión general del medioambiente**

2246 **6.5.1.1 Las organizaciones y el medioambiente**

2247 Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un
2248 impacto en el medioambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos
2249 impactos pueden ir asociados al uso que la organización realiza de recursos vivos e
2250 inertes, la ubicación de las actividades de la organización, la generación de
2251 contaminación y residuos y las implicaciones de las actividades, productos y
2252 servicios de la organización para los hábitats naturales. Para reducir sus impactos
2253 ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que
2254 considere las implicaciones económicas, sociales y ambientales de sus decisiones
2255 y actividades.

2256 **6.5.1.2 El medioambiente y la responsabilidad social**

2257 La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento
2258 de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de
2259 hábitats, la extinción de especies y el colapso de ecosistemas completos y la
2260 degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la
2261 población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios se están
2262 convirtiendo en amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el
2263 bienestar de la sociedad. Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar
2264 los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo y asegurar que el
2265 consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible. Los temas ambientales a
2266 nivel local, regional y global están interconectados. Para combatirlos se requiere un
2267 enfoque integral, sistemático y colectivo.

2268 La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la
2269 prosperidad de los seres humanos. Es, por ello, un aspecto importante de la

2270 responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados
2271 con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. También
2272 requieren que se considere la necesidad de una educación holística, puesto que la
2273 educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de sociedades y
2274 estilos de vida sostenibles.

2275 En la implementación de operaciones, tales como la evaluación del desempeño
2276 ambiental, la cuantificación y reporte de las emisiones de gases de efecto
2277 invernadero, la evaluación del ciclo de vida, el diseño ambiental y las etiquetas
2278 ecológicas, deberían considerarse las herramientas técnicas pertinentes de la serie
2279 de normas ISO 14000.

2280 **6.5.2 Principios y consideraciones**

2281 **6.5.2.1 Principios**

2282 Una organización debería respetar y promover los siguientes principios
2283 ambientales:

2284 • **responsabilidad ambiental:** además de cumplir con las leyes y regulaciones,
2285 una organización debería asumir responsabilidades por las cargas ambientales
2286 provocadas por sus actividades, productos y servicios en áreas rurales o
2287 urbanas y en el medioambiente. Debería actuar para mejorar su propio
2288 desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su control o esfera de
2289 influencia;

2290 • **el enfoque precautorio:** proviene de la Declaración de Río sobre
2291 Medioambiente y Desarrollo^[119] y las subsiguientes declaraciones y acuerdos^[109]
2292 ^{[131] [94]}, que incorporan el concepto de que cuando existan amenazas de daño
2293 serio o irreversible para el medioambiente o la salud humana, la falta de certeza
2294 científica absoluta, o la falta de certeza absoluta en cuanto a la gravedad de la
2295 amenaza para el medioambiente no se deberían usarse como motivo para
2296 postergar la adopción de medidas eficientes para la prevención de la
2297 degradación del medioambiente o de los daños a la salud humana.

2298 • **gestión de riesgos ambientales:** una organización debería implementar
2299 programas utilizando una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo,
2300 para evitar, evaluar y reducir los riesgos e impactos ambientales de sus
2301 actividades, productos y servicios. Una organización debería desarrollar e
2302 implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta
2303 ante emergencia para reducir y mitigar las cargas ambientales, y en la salud y
2304 la seguridad producidos por accidentes y para proporcionar información acerca
2305 de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades adecuadas.

2306 • **quien contamina paga:** una organización debería asumir el coste de la
2307 contaminación provocada por sus actividades, productos y servicios, bien por
2308 la magnitud de la carga ambiental que ocasiona a la sociedad y las medidas
2309 reparatorias requeridas, o por el grado en que la contaminación supera un nivel
2310 aceptable (véase el principio 16 de la Declaración de Río)^[119] Una organización
2311 debería utilizar el principio de quien contamina paga para internalizar el coste de
2312 contaminar y cuantificar los beneficios económicos y ambientales de la
2313 prevención de la contaminación, frente a la mitigación de sus impactos.

2314 **6.5.2.2 Consideraciones**

2315 En sus actividades de gestión ambiental, una organización debería evaluar la
2316 pertinencia de los siguientes enfoques y estrategias, y emplearlos según sean
2317 apropiados:

2318 • **orientación al ciclo vital:** las principales metas de la orientación al ciclo de vida
2319 son la reducción de los impactos ambientales de los productos y servicios, así
2320 como la mejora de su desempeño socio-económico, a lo largo de su ciclo de
2321 vida, esto es, desde materias primas y la generación de energía, pasando por
2322 su producción y uso, hasta la eliminación o recuperación al final de la vida útil.

2323 • **evaluación del impacto ambiental:** una organización debería evaluar los
2324 impactos ambientales antes de iniciar una nueva actividad o proyecto y usar
2325 los resultados de la evaluación como parte del proceso de toma de decisiones;

2326 • **producción limpia y ecoeficiencia:** se trata de estrategias que pretenden
2327 satisfacer las necesidades humanas usando recursos de manera más eficiente
2328 generando menos contaminación y residuos. Un punto importante se centra en
2329 hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final
2330 de éste. Los enfoques de producción limpia y segura y ecoeficiencia incluyen:
2331 mejorar prácticas de mantenimiento; actualizar o introducir nuevas tecnologías
2332 o procesos; reducir el uso de energía y materiales; usar energías renovables,
2333 racionalizar el consumo de agua; eliminar materiales y residuos tóxicos y
2334 peligrosos o gestionar de forma segura y mejorar el diseño de productos y
2335 servicios.

2336 • **enfoque de sistema producto – servicio:** se puede utilizar para transferir el
2337 foco en las interacciones del mercado de vender o brindar productos (que es, la
2338 transferencia de propiedad a través de una venta única o arrendamiento/
2339 alquiler) a vender u ofrecer un sistema de producto-servicio para satisfacer en
2340 conjunto las necesidades de los clientes (por medio de variados servicios y
2341 mecanismos de entrega). Los sistemas producto-servicio incluyen arrendar con
2342 opción de compra, alquilar o compartir un producto, combinar productos y el
2343 pago por un servicio. Dichos sistemas pueden reducir el uso del material,
2344 desacoplar ingresos de flujos de material y hacer participar a las partes
2345 interesadas en la promoción de la extensión de la responsabilidad del productor
2346 a través del ciclo vital del producto - servicio de apoyo.

2347 • **uso de tecnologías y prácticas ambientalmente sólidas** una organización
2348 debería tratar de adoptar y, cuando sea apropiado, promover el desarrollo y
2349 difusión de tecnologías y servicios ambientalmente sólidas (véase el principio 9
2350 de la Declaración de Río)⁽¹¹⁹⁾

2351 • **adquisición sostenible:** en sus decisiones de compra, una organización debería
2352 tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o
2353 servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida, cuando sea
2354 posible, debería dar prioridad a productos y servicios con impactos
2355 minimizados, haciendo uso de programas de etiquetado sólidos e
2356 independientes que sean pertinentes, como el etiquetado ambiental.

2357 **6.5.3 Asunto 1 sobre medioambiente: prevención de la contaminación**

2358 **6.5.3.1 Descripción del asunto**

2359 Una organización puede mejorar su desempeño ambiental, a través de la
2360 prevención de la contaminación, incluidas las emisiones a la atmósfera, vertidos al
2361 agua, generación de residuos sólidos o líquidos, contaminación de terrenos y
2362 suelos, uso y eliminación de productos químicos tóxicos y peligrosos y ruido
2363 generados por sus actividades, productos o servicios. Más específicamente, las
2364 distintas formas de contaminación conllevan lo siguiente:

2365 • **emisiones al aire:** las emisiones al aire realizadas por una organización, de
2366 contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles (COV),
2367 dióxido de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x), dioxinas, partículas y
2368 sustancias que destruyen la capa de ozono, pueden provocar impactos en la
2369 salud y en el medioambiente que afectan a los individuos de diferentes
2370 maneras. Estas emisiones pueden provenir directamente de las actividades e
2371 instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso
2372 de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de los mismos o
2373 por la generación de energía que la organización consume.

2374 • **vertidos al agua:** una organización puede contaminar el agua a través de
2375 vertidos directos, intencionados o accidentales a aguas superficiales,
2376 escorrentías inintencionadas accidentales en aguas superficiales, o la filtración
2377 a aguas subterráneas. Estos vertidos pueden provenir directamente de las
2378 instalaciones de una organización o pueden tener como causa indirecta el uso
2379 de sus productos y servicios.

2380 • **residuos:** las actividades, productos y servicios de una organización pueden
2381 conducir a la generación de residuos líquidos o sólidos que, si se gestionan de
2382 manera incorrecta, pueden provocar la contaminación del aire, agua, tierra y
2383 suelo. La gestión responsable de los residuos busca evitarlos, seguir la jerarquía
2384 de reducción de residuos que consiste en : reducción en la fuente, reutilización,
2385 reciclado y reprocesamiento, tratamiento y eliminación de residuos.

2386 • **liberación de productos químicos tóxicos y peligrosos:** una organización que
2387 utiliza o produce productos químicos tóxicos y peligrosos, (tanto presentes
2388 naturalmente como antropogénicos), puede afectar de manera negativa a los
2389 ecosistemas y a la salud humana a través de impactos profundos (inmediatos)
2390 o crónicos (a largo plazo) resultantes de emisiones o liberaciones. Los impactos
2391 pueden afectar a individuos de distinto género y edad de manera diferente.

2392 • **otras formas identificables de contaminación:** las actividades, productos y
2393 servicios de una organización pueden provocar otras formas de contaminación
2394 que afectan negativamente la salud y el bienestar de comunidades, y que
2395 pueden afectar a los individuos de manera diferente. Esas formas incluyen:
2396 ruidos, olores, contaminación visual, vibraciones, radiaciones, agentes
2397 infecciosos (por ejemplo, virales o bacteriales), emisiones de fuentes difusas o
2398 dispersas y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasoras).

2399 **6.5.3.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2400 Para prevenir la contaminación causada por sus actividades, productos y servicios,
2401 una organización debería:

- 2402 • identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus
- 2403 actividades, productos y servicios; y medir, registrar e informar sus fuentes de
- 2404 contaminación significativas;

- 2405 • medir, registrar e informar la reducción de la contaminación, consumo de
- 2406 agua, generación de residuos y consumo de energía;

- 2407 • implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los
- 2408 residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una
- 2409 adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables;^[83]

- 2410 • divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos
- 2411 importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos
- 2412 conocidos que esos materiales tienen sobre el medioambiente y la salud
- 2413 humana;

- 2414 • identificar y prevenir de manera sistemática, la utilización de

- 2415 - productos químicos prohibidos, definidos tanto por la ley nacional, como por
- 2416 las convenciones internacionales, y,

- 2417 - cuando sea posible, productos químicos identificados por organismos
- 2418 científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación.
- 2419 La organización también debería tratar de impedir el uso de dichos productos
- 2420 químicos a organizaciones dentro de su esfera de influencia. Los productos
- 2421 químicos que se deben evitar incluyen los siguientes, pero no se limitan a ellos:
- 2422 sustancias que destruyen la capa de ozono,^[125] contaminantes orgánicos
- 2423 persistentes (COP)^[131] y los productos químicos cubiertos en la Convención de
- 2424 Rotterdam,^[132] pesticidas y productos químicos peligrosos (según lo definido
- 2425 por la Organización Mundial de la Salud), productos químicos definidos como
- 2426 cancerígenos (incluida la exposición al humo del tabaco) o mutagénicos, y
- 2427 productos químicos que afecten a la reproducción, sean disruptores endocrinos
- 2428 ,o persistentes, bioacumulativos y tóxicos (PBTs) o muy persistentes y muy
- 2429 bio-acumulativos (vPvBs); e

- 2430 • implementar un programa de prevención y preparación frente a accidentes con
- 2431 productos químicos y un plan de emergencia que cubra accidentes e incidentes
- 2432 , tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios,
- 2433 autoridades y comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un
- 2434 programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la
- 2435 identificación de los peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de
- 2436 notificación y sistemas de comunicación, así como educación e información
- 2437 públicas.

2438 **6.5.4 Asunto 2 sobre medioambiente: uso sostenible de los recursos**

2439 **6.5.4.1 Descripción del asunto**

2440 Para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar
 2441 los patrones y volúmenes de consumo actuales y las necesidades de producción
 2442 actuales para que puedan estar dentro de la capacidad de absorción del planeta
 2443 Tierra. El uso sostenible de un recurso significa que se utiliza en una proporción

2444 menor o igual que su tasa de renovación natural. Para los recursos no renovables
2445 (como los combustibles fósiles), la sostenibilidad a largo plazo requiere que su tasa
2446 de uso sea menor que la tasa a la cual el recurso renovable pueda ser sustituido.
2447 Una organización puede progresar hacia un uso sostenible de los recursos
2448 utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua
2449 de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables
2450 con recursos renovables, por ejemplo utilizando innovaciones tecnológicas. Tres
2451 áreas clave para mejoras en la eficiencia son:

2452 • **eficiencia energética:** una organización debería implementar programas de
2453 eficiencia energética para reducir la demanda de energía para edificios,
2454 transporte, procesos de producción, aparatos eléctricos y equipos electrónicos,
2455 la provisión de servicios u otros propósitos. Las mejoras en la eficiencia para
2456 del uso de la energía también deberían complementar los esfuerzos para
2457 avanzar en el uso sostenible de recursos renovables, tales como la energía
2458 solar, energía hidroeléctrica, energía de las olas y las mareas, energía eólica y
2459 biomasa.

2460 • **conservación del agua y acceso al agua:** una organización debería conservar y
2461 reutilizar el agua en sus propias operaciones y estimular la conservación del
2462 agua dentro de su esfera de influencia. El agua, incluida la provisión de agua
2463 potable fiable y de servicios sanitarios, es una necesidad humana fundamental
2464 y un derecho humano básico. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (véase el
2465 recuadro 13) incluyen la provisión de acceso sostenible a agua potable segura.

2466 • **eficiencia en el uso de materiales:** una organización debería implementar
2467 programas de eficiencia de materiales para reducir la carga ambiental que
2468 provoca el uso de materias primas para los procesos de producción o para
2469 productos elaborados utilizados en sus actividades o en la entrega de sus
2470 servicios. En esencia, un programa de eficiencia de materiales se basa en la
2471 identificación de vías para aumentar la eficiencia en el uso de materias primas
2472 en la esfera de influencia de la organización. El uso de materiales provoca
2473 varias cargas ambientales directas e indirectas asociadas, por ejemplo, al
2474 impacto que sobre los ecosistemas tienen la minería y las actividades
2475 forestales, y las emisiones generadas por el uso, transporte y procesamiento de
2476 materiales.

2477 **6.5.4.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2478 En relación a todas sus actividades, productos y servicios, una organización
2479 debería:

2480 • identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados;

2481 • medir, los usos significativos de energía, agua y otros recursos, registrarlos y
2482 proporcionar información sobre estos;

2483 • implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de
2484 energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores que suponen el
2485 uso de las mejores prácticas y otros niveles de referencia;

2486 • complementar o reemplazar recursos no renovables con fuentes renovables
2487 alternativas de bajo impacto;

- 2488 • utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible;
- 2489 • gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los
- 2490 usuarios dentro de una cuenca hidrográfica; y
- 2491 • promover el consumo sostenible.

2492

2493 **6.5.5 Asunto 3 sobre el medioambiente: mitigación del cambio climático y**

2494 **adaptación al mismo**

2495 **6.5.5.1 Descripción del asunto**

2496 Se sabe que las emisiones de gases de efecto invernadero [GEI] procedentes de las

2497 actividades humanas, como dióxido de carbono (CO₂) y metano (CH₄), son la

2498 causa más probable del cambio climático mundial, que tiene impactos

2499 significativos sobre el medioambiente natural y humano.^[16] Entre las tendencias

2500 observadas y que pueden anticiparse se incluyen: aumento de las temperaturas,

2501 cambios en los patrones de precipitaciones, mayor frecuencia de eventos

2502 climáticos extremos, aumento de los niveles del mar y cambios en ecosistemas,

2503 agricultura y actividades pesqueras. Se anticipa que el cambio climático puede ir

2504 todavía más lejos ocasionando cambios que serían mucho más drásticos y difíciles

2505 de afrontar.

2506 Todas las organizaciones son responsables de emisiones de GEI (de manera directa

2507 o indirecta) y se verán afectadas, de alguna manera, por el cambio climático.

2508 Existen implicaciones para las organizaciones, en términos de minimizar sus

2509 propias emisiones de GEI (mitigación), y en términos de preparación para

2510 enfrentarse al cambio climático (adaptación). Adaptarse al cambio climático tiene

2511 implicaciones sociales en forma de impactos en la salud, prosperidad y derechos

2512 humanos.

2513 **6.5.5.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2514 **6.5.5.2.1 Mitigación del cambio climático**

2515 Para mitigar los impactos del cambio climático relacionados con sus actividades,

2516 productos y servicios, una organización debería:

- 2517 • identificar las fuentes directas e indirectas de emisión de GEI y definir el límite
- 2518 (alcance) de su responsabilidad;
- 2519 • medir, registrar y proporcionar información sobre sus emisiones significativas
- 2520 de GEI, usando preferentemente métodos definidos en normas internacionales
- 2521 (véase el Anexo A para conocer algunos ejemplos de iniciativas y herramientas
- 2522 de responsabilidad social);
- 2523 • implementar medidas para reducir y minimizar de manera progresiva las
- 2524 emisiones directas e indirectas de GEI; que se encuentran dentro de su control
- 2525 o esfera de influencia;

- 2526 • reducir el uso de combustibles fósiles y los impactos de su uso, por ejemplo,
2527 haciendo uso de energías renovables y tecnologías de baja emisión, con el
2528 objetivo de reducir las emisiones de GEI del ciclo de vida, teniendo presente las
2529 posibles consecuencias ambientales y sociales que tiene el mayor uso de
2530 dichos recursos;
- 2531 • evitar la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también
2532 disminuyen la capa de ozono) por el uso de la tierra y el cambio de uso de la
2533 tierra en los procesos o equipos, incluidas las unidades de calefacción,
2534 ventilación y aire acondicionado;
- 2535 • considerar oportunidades para el comercio de derechos de emisión o
2536 instrumentos de mercado similares y mecanismos de desarrollo que utilizan
2537 metodologías reconocidas y en conformidad con acuerdos internacionales como
2538 la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
2539 [UNFCCC].^[109] Una organización debería examinar cuidadosamente si dichos
2540 esfuerzos conducen a una reducción sustancial de GEI; y
- 2541 • tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para
2542 compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a
2543 programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera
2544 transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.

2545 **6.5.5.2.2 Adaptación al cambio climático**

2546 Para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático, una organización debería:

- 2547 • considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro para identificar
2548 riesgos e integrar la adaptación al cambio a su proceso de toma de decisiones.
2549 Esto se debería realizar para implementar medidas que respondan a impactos
2550 existentes o anticipados y para aumentar la capacidad de las partes interesadas
2551 dentro de su esfera de influencia para adaptarse; e
- 2552 • identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio
2553 climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para
2554 adaptarse a las condiciones cambiantes (véase el recuadro 10).

Recuadro 10 — Ejemplos de acciones para la adaptación al cambio climático

Los ejemplos de acciones para adaptarse a las condiciones del cambio climático incluyen:

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

- apoyar las medidas regionales para reducir la vulnerabilidad ante inundaciones fluviales y pluviales. Esto incluye la restauración de humedales que pueden ayudar a gestionar aguas de inundaciones, el redireccionamiento de los ríos fuera de zonas residenciales, y la reducción del uso de superficies no porosas en áreas urbanas; y
- proporcionar amplias oportunidades a través de la educación y otros medios para incrementar la toma de conciencia sobre la importancia de la adaptación y las medidas preventivas para la resistencia de la sociedad.

2555

2556 **6.5.6 Asunto 4 sobre medioambiente: protección y recuperación de los hábitats**
2557 **naturales**

2558 **6.5.6.1 Descripción del Asunto**

2559 En los últimos 50 años, la actividad humana ha cambiado ecosistemas de manera
2560 más rápida y extensa que en ningún otro período comparable de la historia. La
2561 creciente demanda de recursos naturales ha tenido como resultado la pérdida
2562 sustancial y a menudo irreversible de hábitats y de la diversidad de la vida en la
2563 tierra.^[84] La acción humana ha transformado amplias áreas, tanto urbanas como
2564 rurales.

2565 Una organización puede llegar a ser más socialmente responsable actuando para
2566 proteger el medio ambiente y recuperar hábitats naturales y diversas funciones y
2567 servicios que proporcionan los ecosistemas, tales como alimentos y agua,
2568 regulación del clima, formación de suelo y oportunidades de recreación.^[84] Los
2569 aspectos claves de este asunto incluyen:

2570 • **valoración, protección y restauración de los servicios de los ecosistemas:** los
2571 ecosistemas contribuyen al bienestar de la sociedad brindando servicios tales
2572 como alimentos, agua, combustible, control de inundaciones, suelo,
2573 polinizadores, fibras naturales, recreación y la absorción de contaminación y
2574 residuos. A medida que los ecosistemas se degradan o destruyen, pierden la
2575 capacidad de proporcionar dichos servicios.

2576 • **valoración y protección de la biodiversidad:** la biodiversidad es la variedad de
2577 vida en todas sus formas, niveles y combinaciones; incluye diversidad de
2578 ecosistemas, diversidad de especies y diversidad genética.^[126] La protección de
2579 la biodiversidad pretende asegurar la supervivencia de especies terrestres y
2580 acuáticas, la variabilidad genética y los ecosistemas naturales.^{[127][128]}

2581 • **uso de la tierra y los recursos naturales de manera sostenible:** los proyectos
2582 de uso de los terrenos por parte de una organización pueden proteger o
2583 degradar el hábitat, las aguas, los suelos y los ecosistemas.^{[129][130]}

2584 • **fomentar un desarrollo urbano y rural ambientalmente sólido:** Las decisiones
2585 y actividades de las organizaciones pueden impactar de manera significativa en
2586 el entorno urbano o rural y sus ecosistemas relacionados. Esos impactos
2587 pueden estar asociados con, por ejemplo, planificación urbana, edificación y

2588 construcción, sistemas de transporte, gestión de desechos y aguas residuales y
2589 técnicas agrícolas.

2590 **6.5.6.2 Expectativas y acciones relacionadas**

2591 En relación con todas sus actividades, productos y servicios, una organización
2592 debería:

2593 • identificar impactos negativos potenciales sobre los servicios del ecosistema y
2594 la biodiversidad, y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos;

2595 • cuando sea posible y apropiado, participar en mecanismos de mercado para
2596 internalizar el coste de los daños ambientales ocasionados y crear valor
2597 económico en la protección de los servicios del ecosistema;

2598 • conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales,
2599 después a la recuperación de ecosistemas y, finalmente, si las acciones
2600 anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas
2601 mediante acciones que lleven con el tiempo a obtener una ganancia neta en los
2602 servicios de los ecosistemas;

2603 • establecer e implementar una estrategia integrada para la gestión de terrenos,
2604 aguas y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una
2605 manera socialmente equitativa;

2606 • tomar medidas para preservar toda especie endémica o en peligro de extinción
2607 o hábitat que pueda verse afectada negativamente;

2608 • implementar prácticas de planificación, diseño y operación así, como formas
2609 para minimizar los posibles daños ambientales resultantes de sus decisiones
2610 sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo
2611 agrícola y urbano;

2612 • incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, espacios
2613 de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de
2614 trabajos de edificación y construcción;^{[92][128]}

2615 • considerar la adopción de prácticas sostenibles en agricultura, pesca, bienestar
2616 de los animales y silvicultura, definidas en normas reconocidas y en esquemas
2617 de certificación^[14] ;

2618 • considerar que los animales silvestres y sus hábitats son parte de nuestros
2619 ecosistemas y, por lo tanto, deberían ser valorados y protegidos;

2620 • usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que
2621 cumplan los requisitos de normas y esquemas de certificación (véase, por
2622 ejemplo el Anexo A y la Bibliografía); y

2623 • evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la
2624 extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o
2625 proliferación de especies invasoras.

2626 **6.6 Prácticas justas de operación**

2627 **6.6.1 Visión general de las prácticas justas de operación**

2628 **6.6.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación**

2629 Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una
2630 organización en sus negocios con otras organizaciones e individuos. Esos negocios
2631 incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así
2632 como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas y
2633 competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.

2634 Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los
2635 ámbitos de anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública,
2636 competencia justa, comportamiento socialmente responsable, en las relaciones con
2637 otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

2638 **6.6.1.2 Prácticas justas de operación y responsabilidad social**

2639 En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren
2640 a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones
2641 para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar
2642 proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social
2643 de una manera más amplia en la esfera de influencia de la organización.

2644 **6.6.2 Principios y consideraciones**

2645 Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener
2646 relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la
2647 observancia, promoción y fomento de las normas de conducta ética subyacen en
2648 todas las prácticas justas de operación. La prevención de la corrupción y una
2649 participación política responsable dependen del respeto a la ley, la adherencia a
2650 normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y
2651 el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones
2652 no negocian entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

2653 **6.6.3 Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: Anti-corrupción**

2654 **6.6.3.1 Descripción del asunto**

2655 La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una
2656 ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de
2657 corrupción incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno) o a
2658 funcionarios públicos o por parte de los mismos, soborno en el sector privado,
2659 conflicto de intereses, fraude, lavado de dinero y tráfico de influencias).

2660 La corrupción socava la reputación ética de una organización y puede convertirla
2661 en sujeto de persecución penal o de sanciones civiles y administrativas. La
2662 corrupción puede tener como consecuencias la violación de los derechos humanos,
2663 el deterioro de procesos políticos y daños en el medioambiente. También puede
2664 desvirtuar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento
2665 económico.^{[85] [95]}

2666 **6.6.3.2 Acciones y expectativas relacionadas**

- 2667 Para evitar la corrupción y el soborno, una organización debería:
- 2668 • identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar políticas y
2669 prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión;
 - 2670 • asegurar que los líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen
2671 compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas
2672 anticorrupción;
 - 2673 • apoyar a sus trabajadores y representantes en sus esfuerzos por erradicar el
2674 soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas
2675 materias;
 - 2676 • capacitar y hacer que sus empleados y representantes tomen conciencia
2677 respecto de la corrupción y cómo combatirla;
 - 2678 • asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es apropiada
2679 y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima;
 - 2680 • establecer y mantener un sistema eficaz de controles internos para luchar
2681 contra la corrupción;
 - 2682 • alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen
2683 sobre violaciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos
2684 que permitan ofrecer información sin miedo a represalias;
 - 2685 • informar a las autoridades legales pertinentes sobre violaciones de la ley; y
 - 2686 • trabajar en la lucha contra la corrupción, influyendo sobre otros con los que la
2687 organización realiza operaciones para que se adopten prácticas anticorrupción
2688 similares.

2689 **6.6.4 Asunto 2 sobre prácticas justas de operación: participación política**
2690 **responsable**

2691 **6.6.4.1 Descripción del asunto**

2692 Las organizaciones pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el
2693 desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. Las
2694 organizaciones deberían prohibir el uso de influencias indebidas y evitar conductas
2695 como la manipulación, intimidación y coerción que puedan deteriorar el proceso
2696 político público.

2697 **6.6.4.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2698 Una organización debería:

- 2699 • capacitar y hacer que sus empleados y representantes tomen conciencia
2700 respecto de la participación política responsable y las contribuciones y como
2701 manejar los conflictos de intereses;
- 2702 • ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas
2703 con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;

2704 • establecer e implementar políticas y guías para gestionar las actividades de las
2705 personas contratadas para abogar en nombre de la organización;

2706 • evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por
2707 controlar a los responsables de la toma de decisiones en favor de una causa
2708 específica; y

2709 • prohibir actividades que impliquen desinformación, afecten a la representación,
2710 o supongan amenazas o coacción.

2711 **6.6.5 Asunto 3 sobre prácticas justas de operación: competencia justa**

2712 **6.6.5.1 Descripción del asunto**

2713 La competencia justa y abierta estimula la innovación y la eficiencia, reduce los
2714 costos de los productos y servicios, asegura que todas las organizaciones tengan
2715 las mismas oportunidades, anima al desarrollo de productos o procesos nuevos y
2716 mejores y, en el largo plazo, mejora el crecimiento económico y el nivel de vida.
2717 Las conductas anti-competencia pueden llegar a perjudicar la reputación de una
2718 organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales.
2719 Cuando las organizaciones rechazan involucrarse en conductas anti-competencia
2720 ayudan a crear un clima donde dicha conducta no se tolera, siendo un beneficio
2721 para todos.

2722 Hay muchas formas de conducta anti-competencia. Algunos ejemplos son: fijación
2723 de precios, que consiste en que las partes se ponen de acuerdo para vender el
2724 mismo producto o servicio al mismo precio; licitaciones fraudulentas, que consiste
2725 en que las partes se ponen de acuerdo para manipular una oferta de licitación; y
2726 fijación desleal de precios, que consiste en vender un producto o servicio a un
2727 precio muy bajo con la intención de sacar a los competidores del mercado e
2728 imponer sanciones injustas a los competidores.

2729 **6.6.5.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2730 Para promover la competencia justa, una organización debería:

2731 • realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en
2732 materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes;

2733 • establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar
2734 involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;

2735 • promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia
2736 de cumplir con la legislación en materia de competencia y con una competencia
2737 justa;

2738 • respaldar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas
2739 públicas que motivan la competencia; y

2740 • tener en cuenta el contexto social en el que opera y no aprovecharse de
2741 condiciones sociales, como la pobreza, para lograr ventajas competitivas desleales.

2742 **6.6.6 Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad**
2743 **social en la esfera de influencia**

2744 **6.6.6.1 Descripción del asunto**

2745 Una organización, incluida una organización pública, puede influir sobre otras
2746 organizaciones mediante el ejercicio de sus decisiones sobre adquisiciones y
2747 compras, mediante su liderazgo y tutoría a lo largo de la cadena de valor, puede
2748 promover la adopción y el apoyo de los principios y las prácticas de
2749 responsabilidad social.

2750 Una organización debería tener en cuenta los impactos potenciales o las
2751 consecuencias no deseadas de sus decisiones de compra y adquisiciones en otras
2752 organizaciones, y poner el cuidado necesario para evitar o minimizar cualquier
2753 impacto negativo. También puede estimular la demanda de productos y servicios
2754 socialmente responsables. Estas actividades no deberían verse como sustitutas de
2755 las autoridades en lo que respecta a la implementación y el cumplimiento de leyes
2756 y regulaciones.

2757 Cada organización en su cadena de valor es responsable de cumplir las leyes y
2758 regulaciones aplicables y de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente.
2759

2760 **6.6.6.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2761 Para promover la responsabilidad social en su esfera de influencia, una
2762 organización debería:

- 2763 • integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación
2764 criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, incluyendo
2765 criterios de salud y seguridad, con el fin de ampliar la coherencia con los
2766 objetivos de responsabilidad social;
- 2767 • animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse
2768 en una conducta anti-competencia al hacerlo;
- 2769 • llevar a cabo investigaciones y controles apropiados y pertinentes a las
2770 organizaciones con las que se relaciona, con la idea de evitar que los
2771 compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan
2772 verse afectados;
- 2773 • considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las organizaciones pequeñas y
2774 medianas, cuando sea apropiado, incluso haciendo que su toma de conciencia
2775 en asuntos de responsabilidad social sea cada vez mayor y enseñándoles las
2776 mejores prácticas y ofreciéndoles apoyo adicional (por ejemplo, técnica,
2777 fortalecimiento de la capacidad u otros recursos) para alcanzar objetivos
2778 socialmente responsables;
- 2779 • participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las
2780 organizaciones con las que se relaciona respecto de asuntos y principios de
2781 responsabilidad social; y

- 2782 • promover un trato justo y práctico de los costes y beneficios de la
2783 implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de
2784 valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las
2785 organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos
2786 socialmente responsables.

2787 **6.6.7 Asunto 5 sobre prácticas justas de operación: respeto a los derechos de la**
2788 **propiedad**

2789 **6.6.7.1 Descripción del asunto**

2790 Los derechos de la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad
2791 intelectual, e incluyen intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de
2792 autor, patentes, fondos, derechos morales y otros derechos. También pueden
2793 abarcar una consideración de demandas de propiedad más amplias, tales como el
2794 conocimiento tradicional de grupos específicos, como los pueblos indígenas, o la
2795 propiedad intelectual de los empleados u otras personas.

2796 Reconocer los derechos de la propiedad fomenta la inversión y la seguridad
2797 económica y física, y así mismo, estimula la creación y la innovación.

2798 **6.6.7.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2799 Una organización debería:

- 2800 • implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de
2801 la propiedad y el conocimiento tradicional;
- 2802 • llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el
2803 título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad;
- 2804 • mantenerse al margen de actividades que violen los derechos de la propiedad,
2805 incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la
2806 piratería;
- 2807 • pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa; y
- 2808 • considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las
2809 necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de
2810 propiedad intelectual y física.

2811 **6.7 Asuntos de consumidores**

2812 **6.7.1 Visión general de los asuntos de consumidores**

2813 **6.7.1.1 Organizaciones y asuntos de consumidores**

2814 Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores así
2815 como a otros clientes tienen responsabilidades hacia ellos. Los asuntos que son
2816 especialmente pertinentes para clientes que compran con propósitos comerciales
2817 se tratan en el apartado 6.6. Los asuntos que son especialmente pertinentes para
2818 personas que compran con propósitos privados (consumidores) se tratan en el
2819 presente capítulo. Algunas partes, tanto del apartado 6.6 como del presente

2820 capítulo, podrían, sin embargo, ser pertinentes para ambos, clientes o
2821 consumidores.

2822 Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa,
2823 usando información de mercadotecnia y procesos de contratación que son justos,
2824 transparentes y útiles, y promover el consumo sostenible. También incluyen
2825 minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño,
2826 fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y
2827 procedimientos de retirada de productos. Muchas organizaciones obtienen o
2828 manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad
2829 de dicha información y la privacidad de los consumidores.

2830 Los principios de este capítulo aplican a todas las organizaciones en su rol de
2831 servir a los consumidores; sin embargo, los asuntos pueden tener un nivel de
2832 pertinencia muy diferente, de acuerdo con el tipo de organización (empresas
2833 privadas, servicios públicos o de otro tipo) y de las circunstancias. Las
2834 organizaciones tienen oportunidades significativas para contribuir al consumo y al
2835 desarrollo sostenibles, a través de los productos y servicios que ofrecen y la
2836 información que proporcionan, incluida la información sobre uso, reparación y
2837 eliminación.

2838 **6.7.1.2 Asuntos de consumidores y responsabilidad social**

2839 Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están
2840 relacionados con las prácticas justas de mercadotecnia, la protección de la salud y
2841 seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias e indemnización,
2842 la protección y privacidad de la información, el acceso a productos y servicios
2843 esenciales, y la educación entre otros temas. Las Directrices de las Naciones
2844 Unidas para la Protección del Consumidor proporcionan información fundamental
2845 sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible (véase el recuadro
2846 11).

2847

Recuadro 11 — Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor

Las **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor** constituyen el documento internacional más importante en el área de la protección a consumidor. La Asamblea General de NU adoptó estas Directrices en 1985 por consenso. En 1999 se ampliaron para incluir disposiciones sobre consumo sostenible. Hacen un llamamiento a los estados para que protejan a los consumidores de los peligros para su salud y la seguridad, promuevan y protejan los intereses económicos de los consumidores, les permitan tomar decisiones fundamentadas, proporcionen educación para el consumidor, pongan a disposición mecanismos eficaces de indemnización al consumidor, promuevan patrones de consumo sostenible y garanticen la libertad para la constitución de grupos de consumidores^[116].

2848

2849 **6.7.2 Principios y consideraciones**

2850 **6.7.2.1 Principios**

2851 Hay una serie de principios que deberían guiar las prácticas socialmente
2852 responsables hacia los consumidores:

2853 • principios extraídos de los ocho derechos del consumidor avalados por las
2854 Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor:^{116]} A
2855 pesar de que estas directrices fueron escritas para los estados, proporcionan
2856 una guía sobre los valores subyacentes en la protección del consumidor, que
2857 puede ser útil para las organizaciones en el momento de analizar sus asuntos
2858 de consumidores. Estos principios reconocen los derechos a:

2859 ○ **satisfacer las necesidades básicas:** es el derecho al acceso a tener
2860 productos y servicios esenciales, alimentación adecuada, vestimenta,
2861 vivienda, abrigo, protección de la salud, educación, agua y servicios
2862 sanitarios.

2863 ○ **seguridad:** es el derecho a estar protegido frente a los procesos de
2864 producción, productos y servicios peligrosos para la salud o la vida;

2865 ○ **estar informado:** es el derecho a recibir los datos necesarios para tomar una
2866 decisión fundamentada y a estar protegido frente a publicidad o etiquetado
2867 engañosos o con información errónea;

2868 ○ **escoger:** es el derecho a poder elegir dentro de una gama de productos y
2869 servicios, ofertados a precios competitivos con la garantía de una calidad
2870 satisfactoria;

2871 ○ **ser escuchado:** es el derecho a que los intereses de los consumidores
2872 estén representados en la creación y ejecución de las políticas
2873 gubernamentales, y en el desarrollo de productos y servicios;

2874 ○ **ser indemnizado:** es el derecho a recibir un pago equitativo ante demandas
2875 justas, incluida la compensación por descripciones incorrectas, productos
2876 mal elaborados o servicios insatisfactorios;

2877 ○ **recibir educación para el consumidor:** es el derecho a adquirir el
2878 conocimiento y las habilidades necesarias para tomar decisiones
2879 fundamentadas y seguras respecto a productos y servicios, así como a
2880 conocer los derechos y responsabilidades básicos de los consumidores y
2881 cómo ejercerlos; y

2882 ○ **un ambiente saludable:** es el derecho a vivir y trabajar en un
2883 medioambiente que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones
2884 presentes y las futuras.

2885 • principios adicionales:

2886 ○ **respeto a derecho a la privacidad:** este principio está extraído de la
2887 Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 12,^[117] que estipula
2888 que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su
2889 familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra y
2890 reputación y que toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra
2891 tales injerencias o ataques;

2892 ○ **enfoque preventivo:** está extraído de la Declaración de Río sobre
2893 Medioambiente y Desarrollo,^[119] y las declaraciones y acuerdos
2894 posteriores^{[109][131][94]}, que avalan el concepto de que cuando existan
2895 amenazas de daño grave o irreversible para el medioambiente o la salud
2896 humana, la falta de evidencia científica no debería usarse como razón para
2897 posponer la toma de medidas para prevenir la degradación ambiental o el
2898 daño a la salud humana;

2899 ○ **promoción de la igualdad de género y autonomía de la mujer:** está
2900 extraído de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (véanse los
2901 recuadros 2 y 6) y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (véase el recuadro
2902 13), que ofrece una base adicional sobre la cual analizar los asuntos de
2903 consumidores y prevenir la perpetuación de los estereotipos de género
2904 (véase también el recuadro 11); y

2905 ○ **promoción del diseño universal:** se trata del diseño de productos y
2906 entornos que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor
2907 medida posible, sin necesidad de adaptación o de diseño especializado. Hay
2908 siete principios que aplican al diseño universal: uso equitativo, flexibilidad
2909 en el uso, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error,
2910 bajo esfuerzo físico y tamaño y espacio de acceso y uso.^[15]

2911 **6.7.2.2 Consideraciones**

2912 Si bien el estado tiene la responsabilidad primordial de garantizar que se respete el
2913 derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, una organización puede
2914 contribuir al cumplimiento de este derecho. Particularmente, en aquellas áreas en
2915 que el estado, no satisface adecuadamente las necesidades básicas de las
2916 personas, una organización debería tomar conciencia del impacto de sus
2917 actividades en la capacidad de las personas para satisfacer dichas necesidades.
2918 También debería evitar acciones que pudieran poner en riesgo esta capacidad.

2919 Los consumidores vulnerables (véase el apartado 6.3.7.8) necesitan ser tratados
2920 de manera especial. Tienen necesidades especiales porque probablemente
2921 desconocen sus derechos y responsabilidades o porque pueden no ser capaces de
2922 actuar, aún conociéndolos. También es posible que desconozcan los posibles
2923 riesgos asociados a los productos o servicios o no puedan ser capaces de
2924 evaluarlos, o no puedan realizar juicios equilibrados cuando son sujeto de
2925 mercadotecnia.

2926 **6.7.3 Asunto 1 relacionado con los consumidores: prácticas justas de** 2927 **mercadotecnia, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales** 2928 **justas**

2929 **6.7.3.1 Descripción del asunto**

2930 Las prácticas justas de mercadotecnia, la información objetiva e imparcial y las
2931 prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los
2932 servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto
2933 permite a los consumidores tomar decisiones fundamentales en relación a sus
2934 compras y comparar las características de distintos productos y servicios. El
2935 objetivo de los procesos contractuales justos es proteger los intereses legítimos,

2936 tanto de proveedores, como de consumidores, para mitigar los desequilibrios en la
2937 negociación de poder entre las partes. Para la mercadotecnia responsable puede
2938 ser necesario proporcionar información sobre los impactos sociales y ambientales a
2939 través de todo el ciclo de vida y la cadena de valor.

2940 Los detalles sobre los productos y servicios proporcionados por los proveedores
2941 son muy importantes en las decisiones de compra, porque esta información puede
2942 llegar a constituir la única información disponible para los consumidores de forma
2943 rápida. La mercadotecnia o la información deshonesta, incompleta o engañosa
2944 puede tener como resultado que los consumidores adquieran productos y servicios
2945 que no satisfagan sus necesidades, ocasionando gasto de dinero, recursos y
2946 tiempo ^{[86][88]} y que incluso puedan ser peligrosos para el consumidor o el
2947 medioambiente.

2948 **6.7.3.2 Acciones y expectativas relacionadas**

2949 A la hora de comunicarse con los consumidores, una organización debería:

- 2950 • no involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o
2951 injustas, incluida la omisión de información esencial;
- 2952 • identificar claramente su publicidad y sus actividades de mercadotecnia;
- 2953 • dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y
2954 condiciones de los productos y servicios, así como cualquier accesorio que
2955 pueda ser necesario para el uso y los costes de entrega adicional. Cuando se
2956 ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés
2957 anual real, así como la tasa media porcentual aplicada [APR], que incluye todos
2958 los costes involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de
2959 vencimiento de las cuotas;
- 2960 • soportar las reclamaciones o afirmaciones, proporcionando datos de los hechos
2961 e información relacionados cuando se solicite;
- 2962 • no utilizar textos o imágenes que perpetúen estereotipos con respecto a, por
2963 ejemplo, género, religión, raza u orientación sexual;
- 2964 • no dirigirse de manera injusta a grupos vulnerables;
- 2965 • proporcionar información completa, precisa, comprensible y comparable en los
2966 idiomas del punto de venta sobre:
 - 2967 ○ todos los aspectos pertinentes de los productos y servicios, incluidos los
2968 productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta idólicamente el
2969 ciclo de vida completo;
 - 2970 ○ los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados
2971 usando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea
2972 posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas. Proporcionar
2973 dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea
2974 apropiado y práctico y sea de ayuda para los consumidores;

- 2975 ○ aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y servicios,
- 2976 tales como los procesos potencialmente peligrosos, los materiales y
- 2977 productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por
- 2978 ellos;
- 2979 ○ información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios; y
- 2980 ○ la dirección física de la organización, incluidos el número de teléfono y
- 2981 dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional
- 2982 o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por
- 2983 correspondencia.
- 2984 • usar contratos que:
 - 2985 ○ estén escritos en lenguaje claro y comprensible;
 - 2986 ○ sean transparentes con respecto a la duración y los periodos de cancelación
 - 2987 del contrato;
 - 2988 ○ no incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la
 - 2989 responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las
 - 2990 condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o
 - 2991 períodos contractuales excesivamente largos; y
 - 2992 ○ proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, términos,
 - 2993 condiciones y costes.

2994 **6.7.4 Asunto 2 relacionado con los consumidores: protección de la salud y**

2995 **seguridad de los consumidores**

2996 **6.7.4.1 Descripción del asunto**

2997 La protección de la salud y la seguridad de los consumidores implica proporciones

2998 de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo

2999 inaceptable de daño cuando se usen o consuman en la forma indicada o

3000 establecida, o cuando se usen incorrectamente una manera razonablemente

3001 previsible.^{[88][116]} Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro, incluido el

3002 montaje y mantenimiento es también una parte importante de la protección de la

3003 salud y la seguridad.

3004 La reputación de una organización se puede ver afectada directamente por el

3005 impacto en la salud y seguridad de los consumidores de sus productos y servicios.

3006 Los productos y servicios deberían ser seguros, con independencia de que existan

3007 o no exigencias legales en materia de seguridad. La seguridad incluye la

3008 anticipación de riesgos potenciales con el fin de evitar daños o peligro. Como no

3009 pueden preverse o eliminarse todos los riesgos, entre las medidas para proteger la

3010 seguridad, deberían incluirse mecanismos para la retirada o recogida de un

3011 producto.

3012 **6.7.4.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3013 A la hora de proteger la salud y seguridad de los consumidores, una organización
3014 debería emprender las siguientes acciones y prestar especial atención a los grupos
3015 vulnerables que podrían no tener la capacidad de reconocer o evaluar los peligros
3016 potenciales. La organización debería:

3017 • proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y en
3018 condiciones de uso razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios
3019 y otras personas, para su propiedad, y para el medioambiente;

3020 • evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones
3021 en materia de salud y seguridad a la hora de abordar todos los aspectos
3022 relacionados con salud y seguridad.^{[1][2][3][11][12]} Una organización debería ir más
3023 allá de las exigencias mínimas de seguridad cuando exista evidencia de que
3024 unas exigencias más altas lograrían un nivel de protección mucho mayor, como
3025 en el caso de los de accidentes en las que donde se ven involucrados
3026 productos o servicios que cumplen con las exigencias mínimas, o de la
3027 disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el
3028 número o la gravedad de los accidentes;

3029 • minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras:

3030 ○ identificando el(los) grupo(s) de usuarios más probables y dando especial
3031 atención a los grupos vulnerables;

3032 ○ identificando el uso previsto de los procesos o servicios y el mal uso
3033 razonablemente previsible de los mismos, producto, y los peligros que
3034 surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos y
3035 servicios;

3036 ○ estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de
3037 contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los
3038 peligros identificados; y

3039 ○ reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño
3040 inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los
3041 usuarios.

3042 • en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas,
3043 incluyendo aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la
3044 reproducción, o que son persistentes y bioacumulativas, pero no limitándose a
3045 ellas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias,
3046 deberían estar etiquetadas claramente;

3047 • cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud
3048 humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos
3049 materiales, nuevas tecnologías o métodos de producción y, cuando sea
3050 adecuado, hacer que esté disponible toda la documentación pertinente;

3051 • transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad,
3052 añadiendo símbolos, cuando sea posible, preferiblemente de los acordados
3053 internacionalmente, a la información escrita en forma de texto;

3054 • instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y
3055 advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso deseado o el uso previsto
3056 o el uso normalmente predecible;

3057 • adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa de
3058 la gestión o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de
3059 los consumidores, y

3060 • cuando un producto, después de haber sido puesto en el mercado, presente un
3061 peligro no previsto, un defecto grave o contenga información engañosa o falsa,
3062 retirar del mercado todos los productos que aún no están en la cadena de
3063 distribución, y recoger los productos usando las medidas apropiadas y los
3064 medios para llegar a las personas que compraron dicho producto. Puede ser
3065 pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad.

3066 **6.7.5 Asunto 3 relacionado con los consumidores: consumo sostenible**

3067 **6.7.5.1 Descripción del asunto**

3068 El consumo sostenible se refiere al consumo de productos y recursos a tasas
3069 coherentes con el desarrollo sostenible. El concepto fue promovido en el principio
3070 8 de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo,^[119] y establece que
3071 para alcanzar el desarrollo sostenible y una mayor calidad de vida para todas las
3072 personas, los estados deberían reducir y eliminar los patrones de producción y
3073 consumo insostenibles. El concepto de consumo sostenible también incluye la
3074 preocupación por el bienestar de los animales, respetando su integridad física y
3075 evitando la crueldad.

3076 El rol de una organización en el consumo sostenible surge de los productos y
3077 servicios que ofrece, su ciclo de vida y cadena de valor y de la naturaleza de la
3078 información que proporciona a los consumidores.

3079 Las actuales tasas de consumo son claramente insostenibles, contribuyendo al
3080 daño del medioambiente y al agotamiento de los recursos. Los consumidores
3081 juegan un rol fundamental en la promoción del desarrollo sostenible a través de sus
3082 decisiones de compra. Las organizaciones deberían promover la educación
3083 necesaria para informar a los consumidores sobre los impactos que las elecciones
3084 de su estilo de vida tienen en su bienestar y en el medio ambiente.

3085 **6.7.5.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3086 Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería, cuando sea
3087 posible:

3088 • ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto
3089 de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los
3090 impactos negativos para el medioambiente y la sociedad a través de;

3091 - la eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos
3092 negativos para la salud y el medioambiente de productos y servicios, por
3093 ejemplo el ruido y los residuos;

- 3094 - el diseño de los productos y envases de modo que estos puedan ser
3095 fácilmente reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o
3096 sugerir servicios de reciclaje y eliminación;
- 3097 - la provisión de información trazable a consumidores acerca de los factores
3098 ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus
3099 productos o servicios, incluida información sobre eficiencia de los recursos
3100 cuando sea pertinente, tomando en consideración la cadena de
3101 valor;^{[7][8][9][10]}
- 3102 - proporcionar información a los consumidores sobre productos y servicios,
3103 incluyendo el desempeño, país de origen, eficiencia energética (cuando
3104 aplique), contenido o ingredientes (incluido el uso de organismos
3105 genéticamente modificados, si corresponde), los impactos para la salud,
3106 aspectos relacionados con el bienestar de los animales, uso,
3107 mantenimiento, almacenamiento y eliminación seguros de los productos y
3108 sus envases y embalajes; y
- 3109 - utilizar programas de etiquetado pertinentes, independientes y robustos,
3110 como por ejemplo, el eco-etiquetado, para comunicar aspectos ambientales
3111 positivos, eficiencia energética y otras características socialmente
3112 beneficiosas de los productos y servicios.^{[8][9][10]}

3113 **6.7.6 Asunto 4 relacionado con los consumidores: servicios de atención al**
3114 **cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias**

3115 **6.7.6.1 Descripción del asunto**

3116 Los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
3117 son mecanismos que una organización usa para abordar las necesidades de los
3118 consumidores después que los productos y servicios hayan sido comprados o
3119 entregados. Dichos mecanismos incluyen certificados de garantía y garantías,
3120 apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la
3121 devolución, reparación y mantenimiento.

3122 Los productos y servicios que no ofrecen un rendimiento satisfactorio, ya sea por
3123 desperfectos o fallos o como resultado de un mal uso, pueden acarrear una
3124 violación a los derechos de los consumidores, así como pérdida de dinero recursos
3125 y tiempo.

3126 Los proveedores de productos y servicios pueden aumentar la satisfacción del
3127 consumidor y disminuir el nivel de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran
3128 calidad. Deberían proporcionar asesoramiento claro a los consumidores respecto
3129 del uso adecuado y de los recursos o soluciones ante un mal rendimiento. También
3130 pueden controlar la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo y de sus
3131 procedimientos de la resolución de controversias a través de encuestas a sus
3132 usuarios.^{[88][91]}

3133 **6.7.6.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3134 Una organización debería:

- 3135 • tomar medidas preventivas para prevenir quejas,^[4] ofreciendo a los
- 3136 consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a
- 3137 distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico
- 3138 de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;

- 3139 • analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas;

- 3140 • si procede, ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de
- 3141 garantía otorgados por ley y que sean adecuados para la duración esperada de
- 3142 la vida útil del producto;

- 3143 • informar de manera clara a los consumidores, de la manera en que pueden
- 3144 acceder a servicios y apoyo postventa, así como a los mecanismos de
- 3145 resolución de controversias e indemnización;^{[5][6]}

- 3146 • ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento;

- 3147 • ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en ubicaciones
- 3148 accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la
- 3149 disponibilidad de los repuestos de los productos; y

- 3150 • hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y
- 3151 conflictos y de indemnización, basados en normas nacionales e internacionales,
- 3152 que no tengan coste o que tengan un coste mínimo para los consumidores,^{[5][6]}
- 3153 y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar
- 3154 recursos legales.

Recuadro 12 — Resolución de controversias

La familia ISO 9000 de normas de gestión de la calidad, contienen un conjunto de tres normas guía relacionadas con: códigos de satisfacción del cliente (diseñados para disminuir la posibilidad de que surjan quejas); gestión de quejas; y resolución externa de controversias (en situaciones donde no es posible resolver las quejas dentro de la organización). Consideradas juntas, estas tres normas proporcionan un enfoque sistemático sobre la prevención y la gestión de las quejas del cliente y la resolución de controversias. Las organizaciones también pueden utilizar una o más de estas normas, dependiendo de sus necesidades y circunstancias. La orientación proporcionada en estas normas ayuda a las organizaciones a cumplir sus obligaciones de indemnizar a los consumidores y de darles la oportunidad de ser escuchados. Las normas son:

- ISO 10001, *Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.*^[4] Esta norma internacional ayuda a las organizaciones a desarrollar e implementar códigos de conducta eficaces, justos y precisos.

- ISO 10002, *Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.*^[5] Esta norma internacional proporciona orientación a las organizaciones sobre cómo pueden abordar de manera justa y eficaz las quejas sobre sus productos y servicios.

- ISO 10003, *Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.*^[6] Esta norma internacional aborda situaciones en las que las organizaciones no han sido capaces de resolver las quejas a través de sus mecanismos internos de tratamiento de quejas.

3155

3156 **6.7.7 Asunto 5 relacionado con consumidores: protección y privacidad de los**
3157 **datos de los consumidores**

3158 **6.7.7.1 Descripción del asunto**

3159 Con la protección y privacidad de los datos del consumidor se pretende
3160 salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de
3161 información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se
3162 mantiene segura. El incremento del uso de la comunicación electrónica (incluidas
3163 las transacciones financieras) y las pruebas genéticas, así como el crecimiento a
3164 gran escala de las bases de datos, crea inquietud respecto de cómo se puede
3165 proteger la privacidad de los consumidores, particularmente, en lo que respecta a
3166 la información de identificación personal.^{[13][87][88][89]}

3167 Las organizaciones pueden ayudar a mantener su credibilidad y la confianza de los
3168 consumidores mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y
3169 protección de los datos de los consumidores.

3170 **6.7.7.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3171 Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal
3172 infrinjan la privacidad, una organización debería:

3173 • limitar la recopilación de datos, de carácter personal a información que sea
3174 esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea
3175 proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor;

3176 • únicamente obtener los datos por medios legales y justos;

3177 • especificar el propósito para el cual recopilar los datos de carácter personal,
3178 bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación;

3179 • no revelar, poner a disposición o usar los datos de carácter personal, para
3180 propósitos distintos de aquellos especificados, incluida la mercadotecnia,
3181 excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor,
3182 o cuando sea requerido por la ley;

3183 • proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización
3184 dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado en
3185 la ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser buscada,
3186 rectificada, completada o enmendada;

3187 • proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante
3188 salvaguardas adecuadas de seguridad;

3189 • estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de
3190 carácter personal y ofrecer maneras disponibles de forma inmediata para
3191 establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal; y

3192 • revelar la identidad y ubicación habitual de la persona encargada de proteger
3193 los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a
3194 esta persona responsable de cumplir las medidas antes mencionadas y las leyes
3195 pertinentes.

3196 **6.7.8 Asunto 6 relacionado con los consumidores: acceso a servicios esenciales**

3197 **6.7.8.1 Descripción del asunto**

3198 A pesar de que es responsabilidad del estado garantizar que se respete el derecho
3199 a la satisfacción de las necesidades básicas, hay muchas ubicaciones o
3200 condiciones en las que el estado no asegura la protección de este derecho. Incluso
3201 cuando sí se protege la satisfacción de algunas necesidades básicas, es posible
3202 que el derecho a servicios esenciales tales como la electricidad, gas, agua,
3203 servicios de aguas residuales, drenaje, alcantarillado y teléfono, no esté protegido
3204 por completo,. Una organización puede contribuir al cumplimiento de este
3205 derecho.^[116]

3206 **6.7.8.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3207 Una organización que suministra servicios esenciales debería:

3208 • no desconectar los servicios esenciales por no pago sin darle al consumidor la
3209 oportunidad de buscar plazos razonables para realizar el pago;

3210 • a la hora de establecer los precios y cargos, ofrecer cuando esté permitido una
3211 tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas;

3212 • operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el
3213 establecimiento de precios y cargos;

3214 • no recurrir a una desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos
3215 los consumidores, independientemente del pago, en casos de cuentas impagas
3216 que se pagan de forma colectiva por un grupo de consumidores;

3217 • gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera
3218 equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores; y

3219 • mantener y actualizar continuamente sus sistemas para ayudar a prevenir la
3220 interrupción del servicio.

3221 **6.7.9 Asunto 7 relacionado con los consumidores: educación y toma de** 3222 **conciencia**

3223 **6.7.9.1 Descripción del asunto**

3224 Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores
3225 estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener
3226 mayores probabilidades de asumir un rol activo y ser capaces de tomar decisiones

3227 fundamentales en cuanto a la compra de productos o servicios, y consumir de
3228 manera responsable. Los consumidores desfavorecidos de las áreas rurales y
3229 urbanas, incluidos los consumidores con escasos ingresos y aquellos entre los que
3230 hay un nivel bajo o nulo de alfabetización, tienen necesidades especiales de
3231 educación y de incrementar su toma de conciencia. Siempre que exista un contrato
3232 formal entre una organización y un consumidor, la organización debería verificar
3233 que el consumidor sea debidamente informado de todos los derechos y
3234 obligaciones pertinentes.

3235 El objetivo de la educación de los consumidores no busca únicamente transferir
3236 conocimientos, sino también proporcionar buenas prácticas en la aplicación de esos
3237 conocimientos, incluyendo el desarrollo de habilidades para evaluar productos y
3238 servicios, y para hacer comparaciones. También pretende hacer surgir la toma de
3239 conciencia sobre los impactos que las opciones de consumo tienen en otros y en el
3240 desarrollo sostenible.^[116] La educación no exime a una organización de su
3241 responsabilidad si un consumidor resulta dañado al usar productos y servicios.

3242 **6.7.9.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3243 A la hora de educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando
3244 sea pertinente:

- 3245 • la salud y seguridad, incluidos los productos peligrosos;
- 3246 • la información acerca de las leyes y regulaciones apropiadas, las maneras de
3247 obtener indemnización y, las agencias y organizaciones dedicadas a la
3248 protección del consumidor;
- 3249 • el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en
3250 manuales e instrucciones;
- 3251 • la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias
3252 y disponibilidad de servicios esenciales;
- 3253 • la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra
3254 precaución necesaria;
- 3255 • los productos financieros y de inversión;
- 3256 • la protección al medioambiente;
- 3257 • el uso eficiente de materiales, energía y agua;
- 3258 • el consumo sostenible; y
- 3259 • la eliminación adecuada de envoltorios, residuos y productos.

3260

3261

3262

3263

3264 **6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad**

3265 **6.8.1 Visión general de la participación activa y desarrollo de la comunidad**

3266 Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación
3267 con las comunidades en las que operan. Esta relación puede basarse desde la
3268 participación activa de la comunidad hasta la contribución a su desarrollo. La
3269 participación activa ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que
3270 busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las
3271 organizaciones se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus
3272 instituciones reflejan valores democráticos y cívicos y los fortalecen.

3273 Para los propósitos de este capítulo, “comunidad” se refiere al área geográfica
3274 donde se ubican asentamientos residenciales o sociales y que se encuentra
3275 próxima físicamente al sitio en que se encuentra la organización o a las áreas de
3276 impacto de la misma. El área y los grupos que componen una comunidad dependen
3277 del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de los impactos de la
3278 organización. Sin embargo, en algunas circunstancias, el término se puede definir y
3279 comprender de manera más amplia, por ejemplo, una comunidad virtual interesada
3280 en un asunto particular.

3281 Tanto la participación activa, como el desarrollo de la comunidad son partes
3282 integrales del desarrollo sostenible.
3283

3284 La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes
3285 interesadas en relación con los impactos de las operaciones de una organización e
3286 involucrarlas; también abarca el apoyo y la identificación con la comunidad. Pero
3287 sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación
3288 activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de
3289 que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses
3290 comunes con ella.
3291

3292 La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a
3293 promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. Ese
3294 desarrollo, entendido de manera amplia, se refiere a la mejora de la calidad de vida
3295 de una población. El desarrollo de la comunidad no es un proceso lineal; más aún,
3296 es un proceso a largo plazo, en el que estarán presentes intereses deferentes y en
3297 conflicto. Las características históricas y culturales hacen única a cada comunidad
3298 e influyen en las posibilidades de su futuro. El desarrollo de la comunidad es, por
3299 tanto, el resultado de características sociales, políticas, económicas y culturales y
3300 depende de las características de las fuerzas sociales involucradas. Las partes
3301 interesadas en la comunidad pueden tener intereses diferentes – incluso intereses
3302 en conflicto. Se requiere una responsabilidad compartida para promover el
3303 bienestar de la comunidad como una meta común.
3304

3305 Las áreas clave del desarrollo de la comunidad a las que una organización puede
3306 contribuir, incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación
3307 de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede
3308 contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e
3309 ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local; la ampliación de
3310 programas de educación y desarrollo de habilidades; la preservación cultural; y
3311 proporcionar de servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad
3312 puede incluir el fortalecimiento institucional, sus grupos y foros colectivos;

3313 programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a
3314 múltiples instituciones.

3315 La inversión social es un medio por el que las organizaciones pueden contribuir al
3316 desarrollo de las comunidades en las que operan. En general, las inversiones
3317 sociales son actividades que no están asociadas con, o destinadas directamente a
3318 mejorar las actividades operacionales fundamentales de la organización, pero que
3319 están diseñadas para mantener y mejorar las relaciones de una organización con
3320 sus comunidades.

3321
3322 Usualmente, el desarrollo de la comunidad es avanzado cuando las fuerzas sociales
3323 en la comunidad se esfuerzan por promover la participación pública, y persiguen la
3324 igualdad de derechos para todos los ciudadanos, sin discriminación, así como
3325 niveles de vida dignos. Es un proceso interno de la comunidad que toma en cuenta
3326 las relaciones existentes y supera las barreras para el disfrute de los derechos. El
3327 desarrollo de la comunidad se refuerza a través del comportamiento socialmente
3328 responsable.

3329
3330 La filantropía (tal y como se discute en el apartado 3.3.4) no es ni puede ser un
3331 sustituto de ninguna acción descrita en ésta sección.

3332

3333 **6.8.2 Principios y consideraciones**

3334 **6.8.2.1 Principios**

3335 Además de los principios de responsabilidad social esbozados en el capítulo 4, una
3336 organización debería considerar los siguientes principios específicos sobre
3337 participación activa y desarrollo de la comunidad:

3338 - Una organización debería considerarse a sí misma como parte de la
3339 comunidad, a la hora de abordar la participación activa y el desarrollo de la
3340 comunidad, y no como parte separada;

3341

3342 - una organización debería reconocer y respetar los derechos de los miembros
3343 de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad y así
3344 perseguir, de la manera que elijan, los recursos para maximizar sus recursos
3345 y oportunidades;

3346

3347 - una organización debería reconocer y respetar las características y la
3348 historia de la comunidad mientras interactúa con ella; y

3349

3350 - una organización debería reconocer el valor de trabajo con un socio,
3351 apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos.

3352

3353

3354 **6.8.2.2 Consideraciones**

3355 La Declaración de Copenhague^[118] reconoce la "necesidad urgente de abordar
3356 profundos desafíos sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la
3357 marginación social". La Declaración de Copenhague y el Programa de Acción
3358 comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir
3359 el objetivo de un pleno empleo productivo, debidamente remunerado y elegido

3360 libremente, y promover la integración social de los acuciantes objetivos de
3361 desarrollo.

3362 La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas establece unos objetivos, que si
3363 se alcanzaran, ayudarían a resolver los principales desafíos para el desarrollo del
3364 mundo (véase el recuadro 13). La Declaración del Milenio de las Naciones
3365 Unidas^[114] resalta que, si bien el desarrollo debería guiarse y conducirse
3366 principalmente a través de políticas públicas, el proceso de desarrollo depende de
3367 las contribuciones de todas las organizaciones. La participación activa de la
3368 comunidad ayuda a contribuir, a nivel local, al logro de estos objetivos.

3369

Recuadro 13 — Objetivos de Desarrollo del Milenio

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)^[114] son ocho objetivos que se deberían alcanzar para el año 2015, que responden a los desafíos de desarrollo más importantes a nivel mundial. Los ODM están basados en las acciones y objetivos contenidos en la Declaración del Milenio.

Los ocho ODMs son:

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

Los ODM se desglosan en 18 objetivos cuantificables que se miden a través de 48 indicadores.

3370

3371 Una organización debería considerar apoyar políticas públicas pertinentes cuando
3372 se involucre con la comunidad. Esto puede ofrecer oportunidades para maximizar
3373 resultados deseados que promuevan el desarrollo sostenible a través de una visión
3374 compartida y una comprensión común de las prioridades y alianzas para el
3375 desarrollo.

3376

3377 A menudo, las organizaciones crean alianzas y se asocian con otros para defender
3378 y promover sus propios intereses. No obstante, estas asociaciones deberían
3379 representar los intereses de sus miembros sobre la base del respeto al derecho de
3380 otros grupos e individuos a hacer lo mismo, y siempre deberían operar de una
3381 manera que fomentara el respeto a la ley y los procesos democráticos.

3382
3383
3384
3385
3386
3387
3388
3389
3390
3391
3392
3393
3394
3395
3396
3397
3398
3399
3400
3401
3402
3403
3404
3405
3406
3407
3408
3409
3410

Antes de decidir sobre el enfoque a dar a la participación activa y el desarrollo de la comunidad, una organización debería investigar sus impactos potenciales en la comunidad y planificar las formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los impactos positivos.

Cuando desarrolle planes para la participación activa y el desarrollo de la comunidad, una organización debería buscar la oportunidad de involucrarse con una amplia gama de partes interesadas (véanse los apartados 4.5, 5.3 y el capítulo 7). Adicionalmente, es importante identificar y consultar a los grupos vulnerables, marginados, discriminados o insuficientemente representados.

Las áreas más importantes para la participación activa y el desarrollo de la comunidad dependerán de cada comunidad en particular y del conocimiento único, de los recursos y de la capacidad que cada organización aporte a la comunidad.

Algunas actividades de una organización pueden estar explícitamente orientadas a contribuir al desarrollo de la comunidad; otras pueden dirigirse a propósitos privados pero promover indirectamente el desarrollo general.

Al integrar el concepto de participación activa de la comunidad, dentro de las actividades de la organización, una organización puede minimizar o evitar los impactos negativos y maximizar los beneficios de dichas actividades y del desarrollo sostenible dentro de la comunidad. Una organización puede usar el conjunto de sus habilidades intrínsecas para lograr la participación activa de la comunidad (véase el recuadro 14).

Recuadro 14 — Contribución al desarrollo de la comunidad a través de las actividades fundamentales de una organización.

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

- una organización que vende equipos agrícolas podría proporcionar formación técnica agrícola;
- una organización que planea construir una carretera de acceso, podría involucrar a la comunidad en la fase de planificación para identificar como se podría construir la carretera para atender también las necesidades de la comunidad (por ejemplo, proporcionando acceso a los agricultores locales).
- los sindicatos podrían usar su red de miembros para divulgar información acerca de buenas prácticas en materia de salud en la comunidad en general;
- una industria que es intensiva en el uso del agua y que construye una planta purificadora de agua para cubrir sus propias necesidades, podría también proporcionar agua potable a la comunidad local;
- una asociación de protección ambiental que opera en un área remota podría comprar los suministros que necesita para sus actividades al comercio y

productores locales; y

- un club recreativo podría permitir el uso de sus instalaciones para actividades educativas a grupos de adultos analfabetos en la comunidad circundante.

3411

3412 Una organización podría tener que enfrentarse a crisis humanitarias u otras
3413 circunstancias que amenacen con perturbar la vida de la comunidad, agravar los
3414 problemas sociales y económicos de la comunidad e incluso incrementar el riesgo
3415 de abusos a los derechos humanos (véase el apartado 6.3.4). Ejemplos de dichas
3416 situaciones incluyen emergencias de seguridad alimentaria, desastres naturales
3417 como inundaciones, sequías, tsunamis y terremotos, desplazamientos de población
3418 y conflictos armados.

3419

3420 Las organizaciones que tengan operaciones, aliados y otras partes interesadas en
3421 un área afectada podrían tener razones para contribuir a mitigar dichas situaciones,
3422 o a hacerlo por razones meramente humanitarias. Las organizaciones pueden
3423 contribuir de muchas formas, desde ayudar a aliviar el desastre hasta realizar
3424 esfuerzos en la reconstrucción. En cada caso, debería abordarse el sufrimiento
3425 humano, prestando especial atención a los más vulnerables en cada situación dada
3426 y en población en general, como las mujeres y los niños. Deberían respetarse y
3427 apoyarse la dignidad y los derechos de todas las víctimas.

3428

3429 En situaciones de crisis es importante dar una respuesta coordinada, por lo que es
3430 importante trabajar con las autoridades públicas y, cuando aplique, con
3431 organizaciones humanitarias internacionales y otras entidades pertinentes.

3432

3433 **6.8.3 Asunto 1 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad:**
3434 **participación activa de la comunidad**

3435 **6.8.3.1 Descripción del asunto**

3436 La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización
3437 a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando
3438 asociaciones con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un
3439 buen ciudadano organizacional de la comunidad. No sustituye la necesidad de
3440 asumir responsabilidad por los impactos en la sociedad y el medio ambiente. Las
3441 organizaciones contribuyen a sus comunidades a través de su participación y
3442 apoyo en instituciones civiles, y mediante la participación activa en redes de
3443 grupos e individuos que constituyen la sociedad civil.

3444 La participación activa de la comunidad ayuda a que las organizaciones se
3445 familiaricen con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los
3446 esfuerzos de desarrollo de la organización y otros esfuerzos sean compatibles con
3447 los de la comunidad y la sociedad. Una organización puede involucrarse, por
3448 ejemplo, a través de la participación en foros establecidos por autoridades locales
3449 y asociaciones de residentes.

3450 Algunas comunidades tradicionales o indígenas, asociaciones de vecinos o redes
3451 de internet se expresan sin constituir una "organización" formal. Una organización
3452 debería ser consciente de que existen muchos tipos de grupos, formales e

3453 informales, que pueden contribuir al desarrollo. Una organización debería respetar
3454 los derechos culturales, sociales y políticos de dichos grupos. Es importante que
3455 las acciones para lograr la participación activa de la comunidad mantengan el
3456 respeto por la ley y por los procesos de participación que respetan los derechos y
3457 opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

3458

3459

3460 **6.8.3.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3461 Una organización debería:

3462 • consultar de manera sistemática a los grupos representativos de la comunidad
3463 a la hora de determinar las prioridades de la inversión social y las actividades
3464 de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos
3465 vulnerables, discriminados, marginados, no representados y infrarepresentados,
3466 e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y
3467 respetar sus derechos;

3468 • consultar y dar cabida a comunidades indígenas locales en los términos y
3469 condiciones del desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con
3470 carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa
3471 y accesible.

3472 • participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el
3473 objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las
3474 comunidades;

3475 • mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y
3476 representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas; y

3477 • contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación,
3478 seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una
3479 organización debería respetar los derechos y opiniones de otros para expresar y
3480 defender sus propios intereses.

3481 **6.8.4 Asunto 2 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad:** 3482 **educación y cultura**

3483 **6.8.4.1 Descripción del asunto**

3484 La educación y la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico son
3485 parte de la identidad de la comunidad. La preservación y promoción de una cultura
3486 y la promoción de una educación, compatibles con el respeto a los derechos
3487 humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo.^[112]

3488 **6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3489 Una organización debería:

- 3490 • promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones
3491 que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el
3492 conocimiento local y erradiquen el analfabetismo;
- 3493 • promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos
3494 vulnerables o discriminados;
- 3495 • alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la
3496 eliminación de los obstáculos que impiden que los niños puedan obtener una
3497 educación (como el trabajo infantil);^[99]
- 3498 • promover actividades culturales, respetar y valorar las culturas locales y las
3499 tradiciones culturales que sean coherentes con el principio de respeto a los
3500 derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que
3501 fortalecen la identidad de los grupos históricamente desfavorecidos son
3502 particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;
- 3503 • considerar el facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar
3504 la toma de conciencia sobre los mismos;
- 3505 • ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos
3506 lugares donde las operaciones de la organización^{[121][123][124]} puedan tener un
3507 impacto sobre el mismo; y
- 3508 • promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las
3509 comunidades indígenas.^[40]

3510

3511 **6.8.5 Asunto 3 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad:**
3512 **creación de empleo y desarrollo de habilidades**

3513 **6.8.5.1 Descripción del asunto**

3514 El empleo es un objetivo internacionalmente reconocido en relación con el desarrollo
3515 económico y social. Con la creación de empleo, todas las organizaciones, grandes
3516 y pequeñas, pueden hacer una contribución a la reducción de la pobreza y la
3517 promoción del desarrollo económico y social. En la creación de empleo, los
3518 empleadores deberían tener en cuenta las guías pertinentes ofrecidas en los
3519 apartados 6.3 y 6.4.

3520 El desarrollo de habilidades es un componente esencial de la promoción del empleo
3521 y de la ayuda a las personas a garantizar trabajos dignos y productivos, y es
3522 primordial para el desarrollo económico y social.

3523 **6.8.5.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3524 Una organización debería:

- 3525 • analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo
3526 y, cuando sea viable, económicamente, puede realizar inversiones directas que
3527 alivien la pobreza a través de la creación de empleo;
- 3528 • considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología
3529 determinada, y, cuando sea viable, económicamente, en el largo plazo, preferir
3530 tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo;
- 3531 • considerar el impacto que tienen en la creación de empleo las decisiones de
3532 subcontratación, tanto dentro de la organización que toma las decisiones como
3533 dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales
3534 decisiones;
- 3535 • considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de
3536 habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas
3537 centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de
3538 aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación;
- 3539 • considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de
3540 habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en
3541 asociación con otros miembros de la comunidad;
- 3542 • prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y
3543 fortalecimiento de la capacidad; y
- 3544 • considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la
3545 creación de empleo.

3546

3547 **6.8.6 Asunto 4 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad:** 3548 **desarrollo y acceso a la tecnología**

3549 **6.8.6.1 Descripción del asunto**

3550 Para ayudar a avanzar en el desarrollo económico y social, las comunidades
3551 necesitan, entre otras cosas, un acceso seguro a las tecnologías modernas. Las
3552 organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en las que
3553 operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías especializadas, de una
3554 manera que promueva el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la
3555 tecnología.

3556 Las tecnologías de la información y la comunicación caracterizan gran parte de la
3557 vida contemporánea y son una base fundamental para muchas actividades
3558 económicas. El acceso a la tecnología es clave para superar las disparidades que
3559 existen entre países, regiones, generaciones, géneros, etc. Una organización puede
3560 contribuir a mejorar el acceso a estas tecnologías a través de capacitación,
3561 asociaciones y otras acciones.

3562 **6.8.6.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3563 Una organización debería:

- 3564 • considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo coste que se pueden
3565 replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la
3566 pobreza y el hambre;
- 3567 • considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el
3568 conocimiento potenciales a nivel local y tradicional, respetando al mismo
3569 tiempo los derechos de la comunidad a conocimientos y esas tecnologías;
- 3570 • considerar su participación en asociaciones con organizaciones locales como
3571 universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo
3572 científico y tecnológico con socios de la comunidad local, y emplear para esta
3573 tarea a personal local;^[88] y
- 3574 • adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica,
3575 cuando sea viable, económicamente. Cuando sea aplicable, la organización
3576 debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o
3577 transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería
3578 tenerse en cuenta considerar la capacidad de la comunidad local para gestionar
3579 la tecnología.

3580

3581 **6.8.7 Asunto 5 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad:**
3582 **generación de riqueza e ingresos**

3583 **6.8.7.1 Descripción del asunto**

3584 La competitividad y la diversidad de empresas y cooperativas, son el motor
3585 principal de la generación de riqueza en cualquier comunidad. Las organizaciones
3586 pueden ayudar a crear un ambiente en el cual prospere el espíritu emprendedor,
3587 aportando a las comunidades beneficios duraderos. Las organizaciones pueden
3588 contribuir positivamente a la creación de ingresos y riqueza a través de programas
3589 que favorezcan el espíritu emprendedor, del desarrollo de proveedores locales, y
3590 del empleo para los miembros de la comunidad, así como a través de amplios
3591 esfuerzos por fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que
3592 faciliten el bienestar económico y social o generen beneficios para la comunidad.
3593 Además, ayudando a generar ingresos y riqueza a nivel local, las organizaciones
3594 pueden jugar un rol significativo en la reducción de la pobreza. Los programas de
3595 favorecimiento del espíritu emprendedor y las cooperativas orientadas a mujeres
3596 son particularmente importantes, ya que es ampliamente reconocido que la
3597 autonomía de las mujeres contribuye en gran medida al bienestar de la sociedad.

3598 La generación de ingresos y riqueza también depende de una distribución justa de
3599 los beneficios de la actividad económica. Los gobiernos dependen de que las
3600 organizaciones cumplan con sus obligaciones tributarias para obtener ingresos que
3601 permitan abordar los asuntos críticos del desarrollo.
3602

3603 En muchas situaciones, el aislamiento físico, social y económico de las
3604 comunidades puede ser un obstáculo para su desarrollo. Las organizaciones
3605 pueden jugar un rol positivo en el desarrollo de las comunidades a través de su
3606 cadena de valor. En este sentido, las consideraciones sobre el desarrollo de la

3607 comunidad pueden convertirse en parte integral de las actividades principales de la
3608 organización.

3609 Una organización contribuye al desarrollo a través del cumplimiento de las leyes y
3610 regulaciones. En algunas circunstancias, el hecho de que los grupos de la
3611 comunidad no operen dentro del marco jurídico previsto es consecuencia de las
3612 condiciones de pobreza o desarrollo.

3613 En estas circunstancias, una organización involucrada con grupos que operan fuera
3614 del marco legal, debería orientarse a disminuir la pobreza y promover el desarrollo.
3615 La organización también debería tratar de crear de oportunidades que permitieran
3616 que esos grupos logaran un mayor cumplimiento, y finalmente un cumplimiento
3617 total de la ley, especialmente en lo referente a las relaciones económicas.

3618

3619 **6.8.7.2 Expectativas y acciones relacionadas**

3620 Una organización debería:

3621 • Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o salir
3622 de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el
3623 desarrollo sostenible de la comunidad;

3624 • considerar el apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la
3625 actividad económica existente en la comunidad:

3626 • considerar el dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores
3627 locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible y factible;

3628 • considerar el llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y
3629 oportunidades de los proveedores establecidos a nivel local para contribuir a la
3630 cadena de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos
3631 dentro de la comunidad;

3632 • considerar el ayudar a los organizaciones a operar dentro de un marco jurídico
3633 adecuado;

3634 • participar en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles
3635 bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales
3636 sólo cuando:

3637 - el propósito sea abordar la pobreza;

3638 - las actividades de dicha organización sean coherentes con los derechos
3639 humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones
3640 vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal
3641 adecuado;

3642 • considerar contribuir con programas y asociaciones que apoyen a los miembros
3643 de la comunidad, en especial a las mujeres, a establecer negocios y
3644 cooperativas, mejorar la productividad, promover el espíritu emprendedor y
3645 fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles. Dichos programas

3646 podrían, por ejemplo, proporcionar capacitación en planificación de negocios,
3647 mercadotecnia, normas de calidad y exigencias para convertirse en
3648 proveedores, asistencia técnica en materia de gestión, acceso a financiamiento
3649 y ofrecer facilidades para uniones de empresas;

3650 • considerar las vías adecuadas para hacer mas fácilmente accesibles las
3651 oportunidades de contratación para las organizaciones de la comunidad,
3652 incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las
3653 especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre
3654 las oportunidades de contratación;

3655 • considerar el apoyo a organizaciones y personas que llevan los productos y
3656 servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo
3657 local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando
3658 sea beneficioso para el bienestar de la comunidad;

3659 • considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de
3660 emprendedores establecidas en la comunidad; y

3661 • cumplir con sus responsabilidades fiscales y proporcionar a las autoridades la
3662 información necesaria para determinar correctamente los impuestos
3663 correspondientes.

3664 **6.8.8 Asunto 6 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad:** 3665 **salud**

3666 **6.8.8.1 Descripción del asunto**

3667 La salud constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho
3668 humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves
3669 sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por lo tanto, todas las
3670 organizaciones, grandes y pequeñas, deberían respetar el derecho a la salud y
3671 deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, y según sea apropiado, a la
3672 promoción de la salud mediante la prevención o, de ser necesario, la mitigación de
3673 cualquier daño a la comunidad (véanse también los apartados 6.5 y 6.7.4). Esto
3674 puede incluir la participación en campañas de salud pública. También deberían
3675 contribuir, cuando sea posible, a mejorar el acceso a los servicios de salud. Incluso
3676 en países en las que es función del estado proporcionar un sistema de salud
3677 público, todas las organizaciones pueden considerar hacer una contribución a la
3678 salud en las comunidades. Un nivel alto de salud en la comunidad reduce la carga
3679 sobre el sector público y contribuye a tener un buen ambiente económico y social
3680 para todas las organizaciones.

3681 **6.8.8.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3682 Una organización debería:

3683 • buscar minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier
3684 proceso de producción, producto o servicio provisto por la organización;

3685 • considerar la promoción de la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al
3686 acceso a medicamentos y vacunas, y fomentando un estilo de vida saludable,
3687 incluido el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las

3688 enfermedades y desincentivando el consumo de productos y sustancias
3689 perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición
3690 infantil;

3691 • considerar el aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la
3692 salud y acerca de las principales enfermedades, como por ejemplo, el
3693 VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis, la
3694 obesidad y su prevención, de acuerdo a las circunstancias y prioridades
3695 locales;y

3696 • considerar apoyar el acceso a servicios esenciales en materia de salud y a agua
3697 potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir
3698 enfermedades.

3699 **6.8.9 Asunto 7 sobre la participación activa y el desarrollo de la comunidad:** 3700 **inversión social**

3701 **6.8.9.1 Descripción del asunto**

3702 La inversión social aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en
3703 infraestructura y otros programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida
3704 en comunidad. Los tipos de inversiones sociales pueden incluir proyectos
3705 relacionados con educación, capacitación, cultura, cuidado de la salud, generación
3706 de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejoramiento del acceso a la
3707 información o cualquier otra actividad que promueva el desarrollo económico y
3708 social.

3709 A la hora de identificar oportunidades para la inversión social, una organización
3710 debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las
3711 comunidades en las que la organización opera, teniendo en cuenta las prioridades
3712 establecidas por quienes hacen la política a nivel local y nacional. El intercambio de
3713 información, la realización de consultas y la negociación son herramientas útiles
3714 para tener un enfoque participativo a la hora de identificar e implementar la
3715 inversión social (véase el apartado 6.8.2).

3716 La inversión social no excluye la filantropía (por ejemplo, subsidios, voluntariado y
3717 donaciones). Estas acciones deberían estar, sin embargo, en línea con los objetivos
3718 nacionales y locales de fortalecimiento de la capacidad, debiendo estar el foco en
3719 el desarrollo de programas y proyectos.

3720
3721 Las organizaciones deberían también fomentar la participación activa de la
3722 comunidad en el diseño y la implementación de proyectos, ya que puede ayudar a
3723 que los proyectos sobrevivan y prosperen cuando la organización deje de
3724 participar. Las inversiones sociales deberían priorizar proyectos que sean viables en
3725 el largo plazo y que contribuyan al desarrollo sostenible.

3726
3727

3728 **6.8.9.2 Acciones y expectativas relacionadas**

3729 Una organización debería:

3730 • tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad a la hora de
3731 planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar

3732 las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las
3733 adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el
3734 desarrollo local;

3735 • evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las
3736 actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;

3737 • evaluar las iniciativas relacionadas con la comunidad existentes, proporcionar
3738 información acerca de su nivel de éxito y adecuación para la comunidad y las
3739 personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer
3740 mejoras; y

3741 • considerar la manera de contribuir a programas que proporcionen acceso a
3742 alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o
3743 discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la
3744 importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y
3745 oportunidades. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil.

3746

3747 **7 Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la** 3748 **organización**

3749 **7.1 Generalidades**

3750 Los capítulos previos de esta norma internacional han identificado los principios,
3751 materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social. Este capítulo
3752 proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en
3753 una organización. En la mayoría de los casos, las organizaciones se pueden basar
3754 en sistemas, políticas, estructuras y redes existentes para poner en práctica la
3755 responsabilidad social, aunque algunas actividades probablemente tengan que ser
3756 enfocadas de manera diferente, o teniendo en cuenta un rango más amplio de
3757 factores.

3758 Puede que algunas organizaciones ya hayan incorporado técnicas para introducir
3759 nuevos enfoques en sus actividades, así como sistemas eficaces de comunicación
3760 y revisión interna. Otras puede que tengan sistemas menos desarrollados para la
3761 gobernanza de la organización u otros aspectos de la responsabilidad social. La
3762 siguiente orientación pretende ayudar a todas las organizaciones, cualquiera que
3763 sea su punto de inicio, a integrar la responsabilidad social a su sistema de
3764 operación habitual.

3765 **7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad** 3766 **social**

3767 Con el fin de proporcionar una base fundamentada para integrar la responsabilidad
3768 social en toda la organización, es útil para la organización analizar la manera en
3769 que sus características clave se relacionan con la responsabilidad social (véase el
3770 capítulo 5). Este análisis también ayudará a la hora de determinar los asuntos
3771 pertinentes de responsabilidad social dentro de cada materia fundamental y a la
3772 hora de identificar las partes interesadas de la organización.

3773 El análisis debería incluir, cuando sea adecuado, factores como:

- 3774 • el tipo, propósito, naturaleza de las operaciones, y tamaño de la organización;
- 3775 • ubicaciones en las que la organización opera, incluyendo:
 - 3776 ○ si existe un marco legal fuerte que regule muchas de las actividades
 - 3777 relacionadas con la responsabilidad social; y
 - 3778 ○ características sociales, ambientales y económicas de las áreas de
 - 3779 operación;
- 3780 • características de la mano de obra o de los empleados de la organización,
- 3781 incluyendo la mano de obra contratada;
- 3782 • organizaciones del sector en las que participa la organización, incluyendo:
 - 3783 ○ las actividades relacionadas con la responsabilidad social llevadas a cabo
 - 3784 por dichas organizaciones llevan a cabo; y
 - 3785 ○ los códigos u otros requisitos relacionados con la responsabilidad social
 - 3786 promovidos por dichas organizaciones;
- 3787 • preocupaciones de las partes interesadas internas y externas pertinentes para
- 3788 la responsabilidad social;
- 3789 • estructuras para la toma de decisiones en la organización y naturaleza de la
- 3790 toma de decisiones; y
- 3791 • cadena de valor de la organización.

3792 También es importante para la organización ser conciente de las actitudes actuales
 3793 de sus líderes hacia la responsabilidad social, así como su nivel de compromiso y
 3794 comprensión de la misma. Una comprensión a fondo de los principios, materias y
 3795 beneficios de la responsabilidad social ayudarán mucho a la integración de la
 3796 responsabilidad social en toda la organización y su esfera de influencia.

3797 **7.3 Entendiendo la responsabilidad social de una organización**

3798 **7.3.1 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y** 3799 **los asuntos para una organización**

3800 **7.3.1.1 Determinar la pertinencia**

3801 Todos las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, son pertinentes para
 3802 cada organización. El grado de pertinencia de las materias fundamentales y los
 3803 asuntos asociados depende de la naturaleza, tamaño y ubicación de la
 3804 organización.

3805 En una revisión inicial de la relevancia de las materias fundamentales y de la
 3806 pertinencia de los asuntos, podría ser beneficioso emplear un punto de vista muy
 3807 amplio en cuanto a lo que puede tener posible pertinencia. Será relativamente fácil
 3808 ir posteriormente reduciendo la lista de asuntos pertinentes para mantener los de
 3809 mayor importancia para la organización. Para comenzar el proceso de
 3810 identificación, cuando sea adecuado, una organización debería:

- 3811 • enumerar de forma exhaustiva sus actividades;
- 3812 • identificar a sus partes interesadas (véase el apartado 5.3);
- 3813 • identificar las actividades de la propia organización y las organizaciones que
3814 están en su esfera de influencia. Las actividades de los proveedores y
3815 contratistas pueden tener un impacto en la responsabilidad social de la
3816 organización;
- 3817 • determinar las materias fundamentales y los asuntos que puedan surgir cuando
3818 la organización y otros participantes de la cadena de valor lleven a cabo estas
3819 actividades, teniendo en cuenta toda la legislación pertinente;
- 3820 • analizar la variedad de formas en que las decisiones y actividades de la
3821 organización pueden causar un impacto en las partes interesadas y en el
3822 desarrollo sostenible;
- 3823 • identificar las expectativas sociales de comportamiento responsable en relación
3824 con dichos impactos; e
- 3825 • identificar todos los asuntos de responsabilidad social que se relacionan con las
3826 actividades cotidianas y también los que surgen ocasionalmente bajo
3827 circunstancias muy específicas.

3828 Aunque una organización crea que puede entender las expectativas sociales de
3829 responsabilidad social por sí misma (véase el apartado 5.2.3), debería no obstante,
3830 considerar la involucración de partes interesadas en el proceso de identificación
3831 para ampliar la perspectiva sobre las materias fundamentales y los asuntos. Sin
3832 embargo, es importante reconocer que hay asuntos que pueden ser pertinentes,
3833 incluso aunque las partes interesadas no los identifiquen.

3834 En algunos casos, una organización podría asumir que porque opera en un área con
3835 leyes que abordan materias fundamentales de responsabilidad social, cumplir con
3836 la ley sería suficiente para asegurar que todos los aspectos pertinentes a dichas
3837 materias se han abordado. Una revisión cuidadosa de las materias fundamentales
3838 y los asuntos del capítulo 6 puede revelar, sin embargo, que algunos asuntos
3839 pertinentes no están regulados o están cubiertos por regulaciones que no se hacen
3840 cumplir o que son explícitas o suficientemente detallados.

3841 Incluso para materias fundamentales o asuntos cubiertos por la legislación, atender
3842 al espíritu de la ley puede en algunos casos involucrar una actuación que vaya más
3843 allá del simple cumplimiento. Por ejemplo, aunque algunas leyes y regulaciones
3844 ambientales limiten las emisiones de contaminantes al aire o a los contaminantes
3845 del agua a cantidades o niveles específicos, es probable que una organización
3846 socialmente responsable se esfuerce por utilizar las mejores prácticas para reducir
3847 aún más sus emisiones de contaminantes o cambiar los procesos que utiliza para
3848 eliminarlas completamente.

3849 **7.3.1.2 Determinación de la significatividad**

3850 Una vez que la organización ha identificado un amplio rango de asuntos
3851 pertinentes respecto a sus actividades, debería analizar cuidadosamente los
3852 asuntos identificados y desarrollar una serie de criterios para decidir qué materias

3853 fundamentales y cuales asuntos tienen mayor pertinencia y son más importantes
3854 para la organización. Esos posibles criterios deberían incluir:

3855 • el grado de impacto de la materia fundamental o asunto en las partes
3856 interesadas y en el desarrollo sostenible;

3857 • Los efectos potenciales que se derivan de actuar o de no actuar sobre la
3858 materia fundamental o asunto;

3859 • el nivel de preocupación de las partes interesadas sobre la materia fundamental
3860 o asunto;

3861 • el efecto potencial que puede producir la acción asociada, en comparación con
3862 los recursos requeridos para implementarla; y

3863 • el desempeño actual de la organización comparado con las leyes y regulaciones
3864 existentes, normas internacionales, normativa internacional de
3865 comportamiento, el estado del arte y las mejores prácticas.

Comentario [J4]: Es un concepto que se utiliza en normas y en ISO

3866 7.3.2 La esfera de influencia de una organización

3867 7.3.2.1 Evaluación de la esfera de influencia de una organización

3868 Además de ser responsable de sus propias actividades, hay situaciones en las que
3869 una organización tiene la capacidad de influir en las decisiones o el
3870 comportamiento de aquellos con quienes se relaciona (véase el apartado 5.2.3). La
3871 influencia dependerá de una serie de factores que incluyen la proximidad física, el
3872 alcance, la fuerza y la antigüedad de la relación. Al promover la responsabilidad
3873 social, habrá situaciones en las que la capacidad de una organización de influir
3874 sobre otros irá acompañada de la responsabilidad de ejercer esta influencia.

3875 Una organización obtiene influencia de fuentes como:

3876 • **la propiedad y la gobernanza:** incluye la naturaleza y grado de propiedad o
3877 representación, si existe, en el organismo rector de la organización asociada;

3878 • **las relaciones económicas:** incluye la influencia basada en el nivel de
3879 dependencia económica involucrada: cuanto mayor sea el interés o
3880 dependencia, mayor es la influencia;

3881 • **la autoridad legal/política:** se basa, por ejemplo, en las disposiciones de los
3882 contratos legalmente vinculantes o en la existencia de un mandato legal que
3883 otorgue a la organización la capacidad de exigir ciertos comportamientos en
3884 otros; y

3885 • **la opinión pública:** incluye la capacidad de la organización para influir sobre la
3886 opinión pública, y el impacto que la opinión pública tiene en aquellos en los que
3887 trata de influir.

3888 7.3.2.2 Ejercicio de la influencia

3889 Una organización puede ejercer su influencia sobre otros para aumentar los
3890 impactos positivos en el desarrollo sostenible, o para minimizar los impactos

3891 negativos o ambas cosas. Un elevado nivel de influencia generalmente
3892 corresponde a un elevado nivel de responsabilidad para ejercer dicha influencia. La
3893 responsabilidad de una organización para ejercer influencia sobre otra también
3894 está, sin embargo, relacionada con los posibles impactos de las actividades de esta
3895 última. Cuanto mayor es el potencial de generar impactos negativos, más elevado
3896 es el nivel de responsabilidad de ejercer influencia para minimizarlos. Se debe tener
3897 cuidado a la hora de evaluar dichos impactos.

3898 Algunos métodos para ejercer influencia son:

- 3899 • establecer disposiciones contractuales o incentivos;
- 3900 • compartir conocimientos e información;
- 3901 • realizar proyectos conjuntos;
- 3902 • llevar a cabo activaciones del lobby responsable y utilizar las relaciones con los
3903 medios de comunicación;
- 3904 • promover las buenas prácticas; y
- 3905 • formar alianzas con asociaciones, organizaciones y otros.

3906 Una organización puede ejercer influencia a través de la elección de sus bancos,
3907 compañías de seguros y proveedores de planes de jubilación para sus empleados y
3908 sus inversiones. Una organización debería tener en cuenta los aspectos
3909 ambientales, sociales y de gobernanza corporativa y la responsabilidad social de
3910 las organizaciones en los que ha invertido o pretende invertir. A través de las
3911 decisiones que toma, y de la información que proporciona a las partes interesadas
3912 sobre los fundamentos de sus decisiones, una organización puede influir tanto en
3913 instituciones financieras como en sus partes interesadas.

3914 Al ejercer influencia, una organización siempre se debería guiar por el
3915 comportamiento ético y otros principios y prácticas de responsabilidad social
3916 (véanse los capítulos 4 y 5). Al ejercer su influencia, una organización debería
3917 considerar establecer, lo primero de todo, un diálogo orientado a mejorar la toma
3918 de conciencia sobre la responsabilidad social y fomentar el comportamiento
3919 socialmente responsable. Si este diálogo no resulta eficaz, se deberían considerar
3920 medidas alternativas, tales como cambiar la naturaleza de la relación.

3921 Cuando una organización tiene un muy elevado nivel de influencia sobre otros, su
3922 responsabilidad de actuar puede ser similar a la responsabilidad que existe en
3923 circunstancias donde tiene un control real.

3924 **7.3.3 Establecer las prioridades para abordar las materias fundamentales y los** 3925 **asuntos**

3926 Una organización debería determinar las prioridades en sus acciones en base a sus
3927 planes para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus
3928 prácticas cotidianas. Las prioridades suelen cambiar con el tiempo. Una
3929 organización debería involucrar a las partes interesadas a la hora de identificar sus
3930 prioridades (véase el apartado 5.3).

3931 Se debería otorgar una prioridad alta a los asuntos y acciones que tienen
3932 implicaciones significativas para el desarrollo sostenible. Una organización también
3933 puede asignar una prioridad alta a las acciones que podrían tener un mayor efecto
3934 en su responsabilidad social. La base para asignar una prioridad alta a los asuntos
3935 y acciones debería incluir las siguientes consideraciones:

3936 • Se debería dar una prioridad alta con basándose en la significatividad para el
3937 desarrollo sostenible, a los asuntos y acciones relacionados con:

3938 ○ cumplimiento de las leyes y la normativa internacional de comportamiento;

3939 ○ posibles violaciones de los derechos humanos;

3940 ○ prácticas que puedan poner en peligro la vida o la salud;

3941 ○ prácticas que puedan afectar gravemente al medioambiente; y

3942 ○ asuntos en los que el desempeño de la organización está muy por debajo de
3943 las mejores prácticas;

3944 • Podría asignarse una prioridad alta, basada en el efecto que los asuntos y
3945 acciones pudieran tener sobre la responsabilidad social de la organización, a
3946 acciones que:

3947 • tardarán mucho tiempo en ser completamente eficaces;

3948 • suponen una preocupación inmediata para las partes interesadas;

3949 • pueden mejorar considerablemente la capacidad de la organización de
3950 cumplir con objetivos importantes;

3951 • tienen implicaciones significativas de coste si no se abordan rápidamente; y

3952 • se pueden implementar rápida y fácilmente y, por tanto serán útiles para
3953 aumentar la toma de conciencia sobre la responsabilidad social y motivar a
3954 la acción dentro de la organización.

3955 El orden de las prioridades será distinto entre las organizaciones.

3956 Adicionalmente a establecer prioridades para acciones inmediatas, una
3957 organización puede establecer prioridades a la hora de considerar los asuntos que
3958 son pertinentes a las actividades que una organización espera desarrollar en el
3959 futuro, como la construcción de un edificio, la incorporación de nuevo personal, la
3960 contratación de contratistas o la realización de actividades de recaudación de
3961 fondos. Las consideraciones prioritarias entonces, formarán parte de la
3962 planificación de estas actividades futuras.

3963 Las prioridades se deberían revisar y actualizar en intervalos según sea adecuado
3964 para la organización.

3965 **7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización**

3966 **7.4.1 Incorporación de la responsabilidad social dentro de los sistemas y** 3967 **procedimientos de una organización**

3968 Un medio importante y eficaz de integrar la responsabilidad social en toda la
3969 organización es la gobernanza, de la misma, sistema mediante el cual se toman e
3970 implementan las decisiones para lograr sus objetivos.

3971 Una organización debería gestionar de forma cuidadosa y metódica sus propios
3972 impactos, asociados con cada materia fundamental, y controlar los impactos de las
3973 organizaciones dentro de su esfera de influencia, para minimizar el riesgo de daño
3974 social y ambiental. Cuando se toman decisiones, incluyendo aquellas respecto de
3975 nuevas actividades, una organización debería considerar los posibles impactos de
3976 estas decisiones en otros. Para ello, debería tener en cuenta las mejores maneras
3977 de minimizar los impactos negativos de sus actividades y aumentar los impactos
3978 positivos de su comportamiento en la sociedad y el medioambiente. Los recursos y
3979 la planificación requerida para este propósito deberían ser tenidos en cuenta
3980 cuando se tomen las decisiones.

3981 Una organización debería comprobar que los principios de responsabilidad social
3982 (véase el capítulo 4) se aplican a su gobernanza y se reflejan en su estructura y
3983 cultura. Debería revisar procedimientos y procesos a intervalos adecuados para
3984 asegurarse de que se está tomando en cuenta la responsabilidad social de la
3985 organización.

3986 Algunos procedimientos útiles pueden incluir:

3987 • aplicar prácticas de gestión establecidas para abordar la responsabilidad
3988 social de la organización;

3989 • identificar las maneras en que los principios de responsabilidad social, las
3990 materias fundamentales y los asuntos se aplican a las diversas partes de la
3991 organización;

3992 • definir metas específicas a corto plazo para llevar a la práctica los objetivos;

3993 • definir y asignar suficientes recursos para permitir que se cumplen las
3994 metas;

3995 • si resulta adecuado al tamaño y naturaleza de la organización, establecer
3996 departamentos o grupos dentro de la organización para revisar y corregir los
3997 procedimientos operativos, para que sean coherentes con los principios y
3998 materias fundamentales de la responsabilidad social;

3999 • tener en cuenta la responsabilidad social al llevar a cabo las operaciones de
4000 la organización;

4001 • incorporar la responsabilidad social en las prácticas relativas a las compras
4002 y a la inversión ; e

4003 • incorporación de asuntos de responsabilidad social en la gestión de recursos
4004 humanos y otras funciones organizacionales.

4005 Los valores y la cultura existentes de la organización pueden tener un efecto
4006 significativo en la facilidad y el ritmo con el que la responsabilidad social pueda ser
4007 completamente integrada en toda la organización. Para algunas organizaciones,
4008 donde los valores y la cultura ya están claramente alineados con aquellos de la

4009 responsabilidad social, el proceso de integración puede ser bastante sencillo. En
4010 otros, algunas partes de la organización pueden no reconocer los beneficios de la
4011 responsabilidad social y pueden ser contrarias al cambio. Puede llegar a ser
4012 necesario un esfuerzo sistemático por un período de tiempo extenso, para integrar
4013 un enfoque de la responsabilidad social en esas áreas.

4014 También es importante reconocer que el proceso de integrar la responsabilidad
4015 social en toda la organización no se lleva a cabo al mismo tiempo ni al mismo ritmo
4016 para todas las materias fundamentales y los asuntos. Puede ser de ayuda
4017 desarrollar un plan para abordar algunos asuntos de responsabilidad social en el
4018 corto plazo y otros en un período más largo. Dicho plan debería ser realista y tener
4019 en cuenta las capacidades de la organización, los recursos disponibles y la
4020 prioridad de los temas (véase el apartado 7.3.3).

4021 **7.4.2 Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad** 4022 **social**

4023 Las declaraciones y acciones del liderazgo de la organización y los propósitos,
4024 aspiraciones, valores, ética y estrategias establecen el rumbo de la organización.
4025 Para que la responsabilidad social sea una parte importante y eficaz del
4026 funcionamiento de la organización, debería reflejarse en estos aspectos.

4027 Una organización debería establecer su rumbo convirtiendo la responsabilidad
4028 social en parte integral de sus políticas, cultura organizacional, estrategias,
4029 estructuras y operaciones. Algunas de las formas en que puede hacer esto
4030 incluyen:

4031 • Incluyendo en las aspiraciones de la organización o en la declaración de su
4032 visión, referencias a la forma en la que espera que la responsabilidad social
4033 influya en sus actividades;

4034 • incorporando a su propósito o declaración de misión referencias específicas,
4035 claras y concisas a los aspectos importantes de la responsabilidad social,
4036 incluyendo los principios y asuntos de responsabilidad social que ayuden a
4037 determinar la manera en que opera la organización;

4038 • adoptando códigos escritos de conducta o ética que especifiquen el
4039 compromiso de la organización respecto a la responsabilidad social,
4040 traduciendo los principios y valores en declaraciones sobre lo que se considera
4041 un comportamiento adecuado. Estos códigos deberían basarse en los principios
4042 de la responsabilidad social indicados en el capítulo 4 y en la orientación del
4043 capítulo 6;

4044 • incluyendo la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de
4045 la organización, mediante su integración a sistemas, políticas, procesos y
4046 comportamiento para la toma de decisiones; y

4047 • convirtiendo las prioridades de acción sobre las materias fundamentales y los
4048 asuntos en objetivos organizacionales con estrategias, procesos y tiempos
4049 definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Las
4050 aportaciones de las partes interesadas pueden constituir una valiosa ayuda en
4051 este proceso. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las
4052 responsabilidades, plazos, presupuestos y efectos en otras actividades de la

4053 organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de
4054 los objetivos y las estrategias para su logro.

4055 **7.4.3 Aumento de la toma de conciencia y fortalecimiento de capacidades para la**
4056 **responsabilidad social**

4057 Incorporar la responsabilidad social a cada aspecto de una organización implica un
4058 compromiso y comprensión en todos los niveles de la organización. En los
4059 esfuerzos iniciales de una organización en relación con la responsabilidad social, la
4060 creación de toma de conciencia debería centrarse en el aumento de la comprensión
4061 de los aspectos de la responsabilidad social, incluidos los principios, materias
4062 fundamentales y asuntos.

4063 El compromiso y la comprensión deberían comenzar por lo más alto de la
4064 organización. Comprender los beneficios de la responsabilidad social para la
4065 organización puede ser de gran importancia para obtener el compromiso de los
4066 líderes de la organización. Por lo tanto, se deberían realizar esfuerzos para hacer
4067 que los líderes de la organización comprendan a fondo las implicaciones y
4068 beneficios de la responsabilidad social.

4069 Puede que algunos empleados y partes de la organización estén más interesados y
4070 dispuestos que otros a tomar acciones respecto a la responsabilidad social. Una
4071 organización podría encontrar útil enfocar los esfuerzos iniciales en las áreas más
4072 receptivas para demostrar lo que implica la responsabilidad social en la práctica.

4073 Crear una cultura de responsabilidad social dentro de una organización puede llevar
4074 un amplio periodo de tiempo, pero proceder sistemáticamente y trabajar a partir de
4075 los valores y culturas existentes ha sido eficaz en muchas organizaciones.

4076 Crear la competencia para implementar prácticas de responsabilidad social puede
4077 implicar fortalecer o desarrollar habilidades en algunas áreas de actividad, como el
4078 involucramiento de las partes interesadas, y aumentar el conocimiento y
4079 comprensión sobre cómo aplicarlas materias fundamentales. Los esfuerzos
4080 destinados a ello deberían aprovecharse de los conocimientos y habilidades
4081 existentes entre las personas de la organización. Cuando sea adecuado, dichos
4082 esfuerzos también deberían incluir la formación de competencias y capacitación de
4083 gestores y trabajadores de la cadena de suministro. Puede ser útil para algunos
4084 asuntos proporcionar capacitación específica.

4085 Para integrar la responsabilidad social de manera eficaz, una organización puede
4086 identificar la necesidad de los procesos de toma de decisiones y gobernanza
4087 fomentando una mayor libertad, autoridad y motivación para sugerir nuevos
4088 enfoques e ideas. Una organización también puede detectar que necesita mejorar
4089 sus herramientas para el seguimiento y medición de algunos aspectos de su
4090 desempeño.

4091 La educación y el aprendizaje permanente son fundamentales para incrementar la
4092 toma de conciencia y la formación de competencias para la responsabilidad social.
4093 En ese sentido, la educación para el desarrollo sostenible está fijando una nueva
4094 dirección empoderando a las personas frente al abordaje de los asuntos de
4095 responsabilidad social y motivándolos a respetar los valores que fomentan
4096 acciones enérgicas y proactivas^[122]

4097
4098

4099 **7.5 Comunicación en responsabilidad social**

4100 **7.5.1 El papel de la comunicación en la responsabilidad social**

4101 Muchas de las prácticas relacionadas con la responsabilidad social involucrarán
4102 alguna forma de comunicación interna y externa. La comunicación es esencial para
4103 muchas funciones diferentes en la responsabilidad social, incluyendo:

- 4104 • rendición de cuentas y transparencia;
- 4105 • ayudar a involucrar y crear el diálogo con partes interesadas;
- 4106 • abordar requisitos legales y de otro tipo para revelar información relacionada
4107 con la responsabilidad social;
- 4108 • mostrar cómo la organización está cumpliendo sus compromisos sobre
4109 responsabilidad social y respondiendo a los intereses de las partes interesadas
4110 y las expectativas de la sociedad en general;
- 4111 • elevar la conciencia tanto dentro como fuera de la organización sobre sus
4112 estrategias y objetivos, planes, desempeño y desafíos en responsabilidad
4113 social;
- 4114 • facilitar información sobre los impactos de las actividades, productos y
4115 servicios de la organización incluyendo detalles sobre cómo los impactos
4116 cambian con el tiempo;
- 4117 • ayudar a involucrar y motivar a los empleados y a otros para apoyar las
4118 actividades de responsabilidad social de la organización;
- 4119 • facilitar la comparación con organizaciones pares, lo que puede estimular
4120 mejoras en el desempeño sobre responsabilidad social; y
- 4121 • aumentar la reputación de una organización por sus acciones responsables,
4122 apertura, integridad y rendición de cuentas, para fortalecer la confianza de las
4123 partes interesadas en dicha organización.

4124 **7.5.2 Características de la información relacionada con la responsabilidad social**

4125 La información relacionada con la responsabilidad social debería ser:

- 4126 • **completa:** la información debería abordar todas las actividades e impactos
4127 significativos relacionados con la responsabilidad social.
- 4128 • **comprensible:** la información se debería proporcionar considerando los
4129 conocimientos y antecedentes culturales, sociales, educacionales y económicos
4130 de los destinatarios. Tanto el lenguaje utilizado, como la manera en que el
4131 material es presentado, incluyendo el cómo está organizado, debería ser
4132 accesible para las partes interesadas que se pretende que reciban la
4133 información.

- 4134 • **de interés:** la información debería responder a los intereses de las partes
4135 interesadas.
- 4136 • **precisa:** la información debería contener datos correctos y proporcionar el
4137 detalle suficiente para que sea de utilidad y adecuado para su propósito.
- 4138 • **equilibrada:** la información debería ser equilibrada y justa, y no omitir datos
4139 negativos pertinentes a los impactos de las actividades de una organización.
- 4140 • **oportuna:** la información no actualizada puede ser engañosa. Cuando la
4141 información describe actividades desarrolladas durante un período específico de
4142 tiempo, la identificación del período abarcado permitirá a las partes interesadas
4143 comparar el desempeño actual de la organización con el anterior, y con el de
4144 otras organizaciones.
- 4145 • **accesible:** la información sobre temas específicos debería estar disponible para
4146 las partes interesadas afectadas.

4147

4148 **7.5.3 Tipos de comunicación sobre responsabilidad social**

4149 Existen muchos tipos de comunicación relacionados con la responsabilidad social.
4150 Algunos ejemplos incluyen:

- 4151 • reuniones y conversaciones con partes interesadas;
- 4152 • comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de
4153 responsabilidad social. Cuando sea posible y apropiado, dicha comunicación
4154 debería involucrar el diálogo con las partes interesadas;
- 4155 • comunicación con la dirección y empleados de la organización para elevar la
4156 conciencia general sobre la responsabilidad social y las actividades
4157 relacionadas. Dicha comunicación generalmente es mas efectiva cuando
4158 involucra dialogo;
- 4159 • actividades en equipo enfocadas a la integración de la responsabilidad social a
4160 través de la organización;
- 4161 • comunicación con las partes interesadas referente a las reclamaciones sobre la
4162 responsabilidad social de las actividades, productos y servicios. Estas
4163 reclamaciones pueden verificarse mediante una revisión y control internos. Para
4164 una mayor credibilidad, estas reclamaciones pueden controlarse por un externo.
4165 Cuando sea apropiado, las comunicaciones deberían proveer oportunidades para
4166 la retroalimentación por las partes interesadas;
- 4167 • comunicación con los proveedores acerca de los requisitos de asociados a la
4168 responsabilidad social asociados a las compras;
- 4169 • comunicación al público acerca de las emergencias que tienen implicaciones
4170 para la responsabilidad social. Antes de las emergencias, la comunicación
4171 debería apuntar a aumentar la toma de conciencia y la preparación. Durante las

- 4172 emergencias, debería mantener informadas a las partes interesadas y
4173 comunicar sobre las medidas adecuadas;
- 4174 • comunicación relacionada con los productos, como las etiquetas, información
4175 del producto y otra información para el consumidor. Las oportunidades para la
4176 retroalimentación pueden mejorar esta forma de comunicación;
- 4177 • artículos sobre aspectos de responsabilidad social en revistas o boletines
4178 dirigidos a las organizaciones pares;
- 4179 • anuncios u otras declaraciones públicas para promover algún aspecto de la
4180 responsabilidad social;
- 4181 • presentaciones a los organismos gubernamentales o encuestas públicas; y
- 4182 • presentación periódica de informes públicos, con oportunidades de
4183 retroalimentación por las partes interesadas (véase el recuadro 15).
- 4184
- 4185 En comunicación se pueden utilizar muchos métodos y medios. Entre otros están
4186 las reuniones, eventos públicos, foros, informes, boletines, revistas, afiches,
4187 anuncios publicitarios, cartas, correo de voz, presentaciones en vivo, video, sitios
4188 Web, podcasts (transmisiones de audio a través de la Web), blogs (foros de
4189 discusión en la Web), material adjunto en productos y etiquetas. También es
4190 posible comunicarse a través de los medios de difusión, mediante comunicados de
4191 prensa, entrevistas, editoriales y artículos.

Recuadro 15 — Informes sobre responsabilidad social

Una organización debería, a intervalos adecuados, informar sobre su desempeño relacionado con la responsabilidad social a las partes interesadas afectadas. Un número creciente de organizaciones informan periódicamente a las partes interesadas acerca de su desempeño relacionado con la responsabilidad social. Los informes a las partes interesadas se pueden hacer de muy diferentes maneras, incluyendo reuniones con ellas, cartas describiendo las actividades de la organización en materia de responsabilidad social por un periodo definido, información en el sitio web e informes periódicos sobre responsabilidad social.

En la información a las partes interesadas, una organización debería incluir información acerca de sus objetivos y desempeño en las materias fundamentales y asuntos pertinentes de la responsabilidad social. Debería describir cómo y cuándo las partes interesadas han estado involucradas en la información sobre responsabilidad social de la organización.

La organización debería proporcionar una imagen justa y completa de su desempeño en responsabilidad social, incluyendo los logros y las dificultades y la forma en la cual las dificultades serán abordadas.

Una organización puede elegir informar sobre todas sus actividades en conjunto. Los grupos de las comunidades, en general, consideran que los informes más pequeños, para un lugar específico, son más útiles que los informes de las organizaciones completas.

La publicación de un informe de responsabilidad social puede ser un aspecto valioso de las actividades de responsabilidad social de una organización. Al preparar un informe de responsabilidad social, la organización debería tomar en cuenta lo siguiente:

- el alcance y escala del informe deberían ser adecuados al tamaño y naturaleza de la organización;
- el nivel de detalle puede reflejar el grado de experiencia de la organización con ese informe. En algunos casos, la organización comienza sus esfuerzos con informes limitados, que cubren solo algunos temas claves, y en los años subsecuentes, expande la cobertura, en la medida en que gana experiencia y tiene suficientes datos sobre los cuáles basar un informe de mayor alcance;
- el informe debería describir cómo la organización decidió qué asuntos incluir en el informe y la forma en la que tales asuntos serían abordados;
- el informe debería presentar el desempeño operativo, los productos y los servicios de la organización en un contexto de sostenibilidad más amplio; y
- un informe se puede elaborar de muchas formas, dependiendo de la naturaleza de la organización y las necesidades de las partes interesadas. Esto puede incluir la publicación electrónica de un informe, versiones interactivas en la Web o copias impresas. También puede ser un documento independiente o parte del informe anual de una organización.

Se puede encontrar información adicional sobre la elaboración de informes de responsabilidad social en las iniciativas y herramientas sobre este tema, ya sea a nivel mundial, nacional o sectorial, del Anexo A (véase también el apartado 7.8 para recibir orientación sobre las iniciativas de evaluación para la responsabilidad social).

4192

4193 **7.5.4 Diálogo con las partes interesadas respecto a la comunicación sobre**
4194 **responsabilidad social**

4195 A través del diálogo con las partes interesadas, una organización se puede
4196 beneficiar de recibir e intercambiar información directa sobre las perspectivas de
4197 aquellas. Una organización debería impulsar el diálogo con las partes interesadas
4198 para:

- 4199 • evaluar la idoneidad y eficacia del contenido, medio, frecuencia y alcance de la
4200 comunicación, de modo que pueda mejorarla si fuese necesario;
- 4201 • establecer prioridades para el contenido de las comunicaciones futuras;
- 4202 • obtener una verificación de la información dada por las partes interesadas, si se
4203 utiliza este enfoque de verificación; e
- 4204 • identificar las mejores prácticas.

4205 **7.6 Aumentando la credibilidad en materia de responsabilidad social**

4206 **7.6.1 Métodos para aumentar la credibilidad**

4207 Hay varias formas por las que una organización establece su credibilidad. Una es
4208 invitando a participar a las partes interesadas. Invitar a participar a las partes
4209 interesadas incluyendo el diálogo con ellas es un medio importante para aumentar
4210 la confianza en que se comprenden los intereses e intenciones de todos los
4211 participantes. Este diálogo puede construir confianza y, desde ahí, aumentar la
4212 credibilidad. Invitar a participar a las partes interesadas puede ser la base para
4213 involucrarlas en la verificación de las afirmaciones que la organización haga en
4214 cuanto a su desempeño. La organización y las partes interesadas pueden adoptar
4215 las medidas necesarias para que sean éstas quienes revisen periódicamente, o
4216 hagan el seguimiento de aspectos del desempeño de la organización.

4217 La credibilidad con respecto a ciertos asuntos puede algunas veces verse
4218 aumentada a través de la participación en esquemas de certificación específicos.
4219 Se han desarrollado iniciativas para certificar la seguridad de un producto o los
4220 procesos y productos en cuanto a su impacto ambiental, prácticas laborales y
4221 otros aspectos de la responsabilidad social. Estos esquemas deberían ser
4222 independientes y creíbles por sí mismos. En algunas situaciones, las organizaciones
4223 involucran a partes independientes en sus actividades para ofrecer credibilidad. Un
4224 ejemplo de esto es la creación de comités asesores o comités de revisión,
4225 formados por personas que son seleccionadas porque serán consideradas creíbles.

4226 Las organizaciones a veces, se unen a asociaciones de organizaciones pares para
4227 promover un comportamiento responsable dentro de su área de actividad, o dentro
4228 de sus respectivas comunidades.

4229 **7.6.2 Aumentando la credibilidad de los informes y afirmaciones acerca de la**
4230 **responsabilidad social**

4231 Existen muchas formas para aumentar la credibilidad de los informes y
4232 afirmaciones acerca de la responsabilidad social. Éstas incluyen:

- 4233 - hacer informes sobre el desempeño en responsabilidad social que sean
4234 comparables tanto en el tiempo como con informes hechos por
4235 organizaciones pares, reconociendo que la naturaleza del informe dependerá
4236 del tipo, tamaño y capacidad de la organización;
- 4237 - proporcionar una breve explicación de por qué no se cubren algunos temas,
4238 para mostrar que la organización ha hecho esfuerzos para cubrir todas los
4239 temas importantes;
- 4240 - usar un proceso de verificación riguroso y responsable, en el que los datos
4241 y la información se remontan a una fuente confiable para verificar la
4242 exactitud de los mismos;
- 4243 - utilizar un individuo o individuos independientes al proceso de preparación
4244 del informe, ya sea dentro de la organización o fuera de ella, para
4245 desarrollar el proceso de verificación;
- 4246 - utilizar un individuo o individuos independientes al proceso de preparación
4247 del informe, ya sea dentro de la organización o fuera de ella, para
4248 desarrollar el proceso de verificación;
- 4249

- 4250 - publicar como parte del informe una declaración que acredite su
4251 verificación;
4252
4253 - hacer uso de las partes interesadas para proveer una declaración de que el
4254 informe refleja los asuntos pertinentes y significativos de la organización,
4255 que responde a las necesidades de las partes interesadas y que ofrece una
4256 cobertura completa de los asuntos abordados;
4257
4258 - tomar medidas adicionales para ser transparente proporcionando
4259 información de un tipo y una forma que pueda ser fácilmente verificada por
4260 otros. Por ejemplo, en lugar de presentar solo las estadísticas relativas al
4261 desempeño, una organización también puede dar los detalles sobre las
4262 fuentes de información y los procesos utilizados para elaborar las
4263 estadísticas. En algunos casos, una organización puede aumentar la
4264 credibilidad de sus afirmaciones sobre la cadena de suministro, presentando
4265 una lista de los lugares donde se realizan las actividades;
4266
4267 - declarar conformidad con los requisitos de presentación de informes de una
4268 organización externa; y
4269
4270 - obtener eco-etiquetas, certificación u otra forma de reconocimiento de los
4271 órganos que utilizan evaluaciones del ciclo de vida y revisiones u otros
4272 sistemas de evaluación basados en criterios cuando se hagan afirmaciones
4273 sobre el medio ambiente o aspectos sociales de un producto o de la
4274 organización que lo produjo.
4275

4276 **7.6.3 Resolviendo conflictos o desacuerdos entre una organización y las partes** 4277 **interesadas**

4278 En el curso de sus actividades de responsabilidad social, una organización puede
4279 encontrarse con conflictos o desacuerdos de partes interesadas individuales o
4280 grupos de partes interesadas. Se pueden encontrar ejemplos concretos de tipos de
4281 conflicto y mecanismos para afrontarlos en el contexto de los derechos humanos
4282 (véase el apartado 6.3.7) y de los asuntos de consumidores (véase el apartado
4283 6.7.6). Los métodos formales para resolver conflictos o desacuerdos a menudo se
4284 incluyen en los convenios laborales.

4285 Una organización debería desarrollar mecanismos para resolver conflictos o
4286 desacuerdos con las partes interesadas adecuados al tipo de conflicto o
4287 desacuerdo y la pertinencia para las partes interesadas que se ven afectadas.
4288 Algunos de estos mecanismos son:

- 4289 • conversaciones directas con las partes interesadas que se ven afectadas;
- 4290 • entrega de información por escrita para abordar los malentendidos;
- 4291 • foros donde las partes interesadas y la organización pueden presentar sus
4292 puntos de vista y buscar soluciones;
- 4293 • procedimientos para tratar quejas formales;
- 4294 • procedimientos de mediación o arbitraje;

4295 • sistemas que generen informes de irregularidades sin temor a represalias; y

4296 • otro tipo de procedimientos para resolver quejas.

4297 Una organización debería tener a disposición de las partes interesadas, información
4298 detallada sobre los procedimientos disponibles para resolver conflictos y
4299 desacuerdos. Estos procesos deberían ser equitativos y transparentes. Información
4300 más específica sobre los procedimientos pertinentes a los derechos humanos y a
4301 los asuntos de consumidores se describen bajo estas materias fundamentales en el
4302 capítulo 6.

4303 **7.7 Revisando y mejorando las acciones y prácticas de la organización en** 4304 **materia de responsabilidad social**

4305 **7.7.1 Generalidades**

4306 Un desempeño efectivo sobre responsabilidad social, al igual que en la mayoría de
4307 las iniciativas de una organización, depende en parte del compromiso, de una
4308 supervisión, evaluación y revisión cuidadosa de las actividades emprendidas, los
4309 progresos realizados, la consecución de los objetivos identificados, los recursos
4310 utilizados y otros aspectos de los esfuerzos de la organización.

4311 El seguimiento continuado o la vigilancia de actividades relacionadas con la
4312 responsabilidad social, busca principalmente, asegurar que las actividades se están
4313 llevando a cabo como se pretendía, identificar cualquier crisis o la ocurrencia de
4314 algo fuera de la común, y realizar modificaciones menores en la forma en que se
4315 están haciendo las cosas.

4316 La revisión del desempeño, a intervalos apropiados, se puede utilizar para
4317 determinar los progresos en responsabilidad social, ayudar a mantener programas
4318 bien orientados, identificar áreas que necesitan cambios y contribuir a mejorar el
4319 desempeño. Las partes interesadas pueden jugar un rol importante en la revisión
4320 del desempeño de la responsabilidad social de una organización.

4321 Además de revisar las actividades actuales, una organización también debería
4322 mantenerse informada sobre los cambios en las condiciones o expectativas,
4323 modificaciones legales o regulatorias que afecten a la responsabilidad social y
4324 nuevas oportunidades para mejorar sus esfuerzos en la materia. Este apartado
4325 identifica algunas técnicas que las organizaciones pueden utilizar para controlar,
4326 revisar y mejorar su desempeño en la responsabilidad social.

4327 **7.7.2 Seguimiento de actividades sobre la responsabilidad social**

4328 Para tener confianza en la efectividad y eficiencia con las que la responsabilidad
4329 social se está poniendo en práctica por todas las partes de la organización, es
4330 importante hacer un seguimiento del desempeño actual de las actividades
4331 relacionadas a las materias fundamentales y a los asuntos pertinentes.
4332 Evidentemente, el grado de esfuerzo variará según el alcance de las materias
4333 fundamentales que se tratan, el tamaño y la naturaleza de la organización y otros
4334 factores.

4335 Al tomar decisiones sobre las actividades que se supervisarán, la organización se
4336 debería enfocar en aquellas que sean significativas y plantear los resultados de una

4337 manera fácil de comprender, confiable, oportuna y que responda a las inquietudes
4338 de las partes interesadas.

4339 Se pueden utilizar muchos métodos para hacer el seguimiento del desempeño en
4340 responsabilidad social, incluyendo las revisiones a intervalos apropiados, las
4341 evaluaciones comparadas y la obtención de retroalimentación de las partes
4342 interesadas. A menudo, las organizaciones pueden obtener ideas para sus
4343 programas, comparando sus características y desempeño con las actividades de
4344 otras organizaciones. Dichas comparaciones se pueden focalizar en las acciones
4345 relacionadas con materias fundamentales específicas o tener enfoques más
4346 amplios para integrar la responsabilidad social en toda la organización.

4347 Uno de los métodos más comunes es la medición contra indicadores. Los
4348 indicadores son medidas de un aspecto específico del desempeño; a menudo se
4349 utilizan cuando es muy difícil o caro hacer un seguimiento de cada una de las
4350 actividades de un programa de responsabilidad social. Se pueden utilizar, por
4351 ejemplo, para hacer seguimiento o evaluar el logro de los objetivos del proyecto a
4352 lo largo del tiempo. Los indicadores deberían ser claros, informativos, prácticos,
4353 comparables, precisos, creíbles y confiables. En muchas referencias sobre
4354 responsabilidad social y sostenibilidad existe amplia información complementaria
4355 sobre la selección y uso de indicadores.

4356 Aunque el uso de indicadores que generan resultados cuantitativos es
4357 relativamente simple, puede que no sean suficientes para todos los aspectos de la
4358 responsabilidad social. En el área de los derechos humanos, por ejemplo, la visión
4359 de hombres y mujeres sobre si los tratan en forma justa o no, puede ser más
4360 significativa que los indicadores cuantitativos sobre discriminación. Los indicadores
4361 cuantitativos relacionados con resultados de encuestas o de discusiones con
4362 grupos focales pueden complementarse con indicadores cualitativos que describen
4363 puntos de vista, tendencias, condiciones o posiciones. Esto también es importante
4364 para reconocer que la responsabilidad social es algo más que logros específicos en
4365 la medición de actividades, como la reducción de la contaminación y las
4366 respuestas a las quejas. Como la responsabilidad social está basada en valores,
4367 aplicación de principios de responsabilidad social y actitudes, el seguimiento puede
4368 involucrar un enfoque más subjetivo, tal como entrevistas, la observación y otras
4369 técnicas para evaluar el comportamiento y los compromisos.

4370 **7.7.3 Revisión del progreso y el desempeño de una organización en** 4371 **responsabilidad social**

4372 Adicionalmente a la supervisión y seguimiento rutinarios de las actividades
4373 relacionadas con la responsabilidad social, una organización debería llevar a cabo
4374 revisiones a intervalos apropiados para determinar su desempeño frente a sus
4375 metas y objetivos en responsabilidad social, e identificar cambios necesarios en los
4376 programas y procedimientos.

4377 Estas revisiones normalmente suponen la comparación del desempeño en todas las
4378 materias fundamentales de la responsabilidad social con resultados obtenidos en
4379 revisiones anteriores para determinar el progreso y medir el logro frente a los
4380 objetivos. También deberían incluir un examen de los aspectos del desempeño que
4381 se miden con menos facilidad, como las actitudes frente a la responsabilidad
4382 social, la integración de la responsabilidad social en toda la organización y la
4383 adhesión a principios, declaraciones de valor y prácticas.

4384 La participación de las partes interesadas puede ser valiosa en dichas revisiones.
4385 La información que facilitan las partes interesadas, no solo notifica cómo perciben
4386 un logro específico del programa de responsabilidad social de la organización, sino
4387 también, como ven el esfuerzo global de ésta en la materia. Las partes interesadas,
4388 también pueden ayudar a que una organización se mantenga en sintonía con los
4389 cambios en las expectativas y actitudes de una comunidad más amplia.

4390 Tipos de preguntas que se pueden hacer durante las revisiones incluyen:

- 4391 • ¿se lograron los objetivos tal y como se había previsto?
- 4392 • ¿las estrategias y los procesos eran apropiados para los objetivos?
- 4393 • ¿qué funcionó y por qué? ¿Qué no funcionó y por qué?
- 4394 • ¿fueron apropiados los objetivos?
- 4395 • ¿qué se podría haber hecho mejor?
- 4396 • ¿todas las personas pertinentes están involucradas?

4397 Basándose en los resultados de sus revisiones, una organización debería identificar
4398 los cambios a sus programas, que podrían solucionar cualquier deficiencia y
4399 ocasionar mejoras en el desempeño de responsabilidad social.

4400 **7.7.4 Aumentando la confiabilidad de la recopilación y gestión de los datos e** 4401 **información**

4402 Las organizaciones a las que se requiere que proporcionen datos de desempeño al
4403 gobierno, a organizaciones no gubernamentales, a otras organizaciones o al
4404 público, que mantengan bases de datos que contengan información sensible,
4405 pueden aumentar su confianza en sus sistemas de recopilación y gestión de datos
4406 mediante revisiones detalladas de los mismos. El objetivo de dichas revisiones
4407 debería ser:

- 4408 • aumentar la confianza de una organización en que los datos que entrega a
4409 otros son exactos;
- 4410 • mejorar la credibilidad sobre los datos y la información; y
- 4411 • confirmar la confiabilidad de los sistemas para proteger la seguridad y
4412 privacidad de los datos, cuando sea pertinente.

4413 Estas detalladas revisiones pueden responder a exigencias legales o de otro tipo
4414 que establezcan la publicación de datos sobre emisiones de gases de efecto
4415 invernadero o contaminantes; la exigencia de proporcionar datos de los programas
4416 a los financiadores o departamentos de supervisión; las condiciones de licencias o
4417 permisos ambientales e inquietudes acerca de la protección de información
4418 privada, como datos financieros, médicos o personales.

4419 Como parte de dichas revisiones, los grupos o personas independientes, ya sean
4420 internos o externos a la organización, deberían examinar las maneras de recopilar,
4421 registrar o almacenar datos que la organización maneja y utiliza. Las revisiones

4422 pueden ayudar a identificar las vulnerabilidades en la recopilación de datos y en los
4423 sistemas de gestión, que podrían permitir que los datos se contaminaran por
4424 errores, o el acceso a individuos no autorizados. El resultado de las revisiones
4425 puede ayudar a la organización a fortalecer y mejorar sus sistemas. La exactitud y
4426 fiabilidad de los datos puede mejorar también a través de una buena formación de
4427 los recolectores de datos, una clara rendición de cuentas para la exactitud de los
4428 datos, retroalimentación directa a los individuos que cometan errores y procesos
4429 de calidad de datos que comparen la información dada sobre datos con la del
4430 pasado y con situaciones similares.

4431

4432 **7.7.5 Mejora del desempeño**

4433 En base a revisiones periódicas u otros intervalos apropiados, una organización
4434 debería considerar las vías para mejorar su desempeño de responsabilidad social.
4435 Los resultados de las revisiones se deberían utilizar para implantar en la
4436 organización la mejora continua en responsabilidad social. Las mejoras podrían
4437 suponer la modificación de metas y objetivos para reflejar condiciones cambiantes
4438 o la aspiración a un logro mayor. Se podría ampliar el alcance de actividades y
4439 programas relacionados con la responsabilidad social. Un tema a considerar podría
4440 ser proporcionar recursos adicionales o diferentes a las actividades relacionadas
4441 con la responsabilidad social. Las mejoras podrían también incluir programas o
4442 actividades para beneficiarse de oportunidades recientemente identificadas.

4443 Los puntos de vista de las partes interesadas expresados durante estas revisiones
4444 pueden ayudar a una organización a identificar nuevas oportunidades y cambios en
4445 las expectativas. Esto debería ayudar a una organización, a mejorar el desempeño
4446 de sus actividades de responsabilidad social.

4447 Para motivar la realización de metas y objetivos organizacionales, algunas
4448 organizaciones incorporan el logro de objetivos específicos de responsabilidad
4449 social a las revisiones anuales o periódicas del desempeño de altos directivos y
4450 gerentes. Dichos pasos enfatizan que las acciones de responsabilidad social de la
4451 organización pretenden ser un compromiso serio.

4452 **7.8 Iniciativas voluntarias en responsabilidad social**

4453 Muchas organizaciones han desarrollado iniciativas voluntarias de ayuda a otras
4454 organizaciones que buscan ser más responsables socialmente. En algunos casos la
4455 iniciativa de responsabilidad social es, de hecho, una organización formada para
4456 abordar expresamente varios aspectos de la responsabilidad social. El resultado es
4457 una amplia variedad de iniciativas a disposición de las organizaciones interesadas
4458 en la responsabilidad social, (algunas suponen unirse o apoyar a otras
4459 organizaciones).

4460 Algunas de estas iniciativas de responsabilidad social abordan aspectos de uno o
4461 más temas o asuntos centrales; otros abordan varias maneras de integrar la
4462 responsabilidad social en las actividades y decisiones de una organización. Algunas
4463 iniciativas de responsabilidad social crean o promueven herramientas específicas o
4464 guías prácticas para que las organizaciones puedan integrar la responsabilidad
4465 social. Algunas iniciativas desarrollan o promueven expectativas mínimas
4466 relacionadas con la responsabilidad social. Estas expectativas pueden tomar

4467 muchas formas, incluidos códigos de conducta, recomendaciones, guías,
4468 declaraciones de principios y declaraciones de valor. Algunas iniciativas han sido
4469 desarrolladas por diferentes sectores en un esfuerzo por abordar algunos cambios
4470 específicos para un sector. Existen varias razones por las que algunos sectores han
4471 elegido desarrollar iniciativas de responsabilidad social específicas para un sector.
4472 La existencia de una iniciativa en responsabilidad social en un sector particular no
4473 significa que ese sector sea necesariamente más responsable o potencialmente
4474 más dañino.

4475 Para una organización, no es necesario participar en alguna de esas iniciativas de
4476 responsabilidad social, o usar alguna de esas herramientas para ser socialmente
4477 responsable. Además la participación en una iniciativa o el uso de las herramientas
4478 no es, por sí misma, un indicador confiable de la responsabilidad social de una
4479 organización. Al momento de evaluar iniciativas de responsabilidad social, una
4480 organización debería tener en cuenta que no todas las iniciativas son bien
4481 consideradas o creíbles a los ojos de las partes interesadas. Una organización
4482 también debería determinar objetivamente si una iniciativa particular la ayudará a
4483 abordar su responsabilidad social y si ésta es principalmente una forma de
4484 relaciones públicas, o si bien es un medio de proteger la reputación de los
4485 miembros u organizaciones participantes. La responsabilidad social no se debería
4486 considerar sólo como una manera de gestionar riesgos. Una consideración
4487 particularmente importante al momento de evaluar una iniciativa de responsabilidad
4488 social es establecer si reinterpreta de manera unilateral expectativas establecidas y
4489 reconocidas de comportamiento responsable.

4490 El compromiso efectivo con las partes interesadas y sistemas de gobernanza y
4491 desarrollo de múltiples partes interesadas son características claves que distinguen
4492 unas iniciativas de otras, reconociendo que las iniciativas de responsabilidad social
4493 desarrolladas para un único sector o tipo de organización pueden tener estructuras
4494 de gobernanza de una única parte interesada.

4495 Una organización puede encontrar que es útil participar en una o más iniciativas de
4496 responsabilidad social o utilizar sus herramientas. La participación debería llevar, de
4497 una manera u otra, a acciones concretas dentro de la organización, tales como la
4498 obtención de apoyo de otros, o el aprendizaje de otros. La participación puede ser
4499 especialmente valiosa cuando una organización comienza a utilizar o a recurrir a
4500 herramientas u orientación práctica que acompañan la iniciativa. Las
4501 organizaciones pueden utilizar las iniciativas de responsabilidad social para buscar
4502 algunas formas de reconocimiento, tales como un certificado o una etiqueta.
4503 Algunas iniciativas de responsabilidad social son ampliamente reconocidas como
4504 base creíble para el reconocimiento público del desempeño o del cumplimiento,
4505 respecto de prácticas específicas o de temas específicos. La orientación práctica
4506 que ofrecen estas iniciativas de responsabilidad social puede ir desde herramientas
4507 de autoevaluación a la verificación de terceros.

4508 Para determinar si participar en o utilizar una iniciativa de responsabilidad social,
4509 una organización debería considerar los siguientes factores:

4510 - si la iniciativa es coherente con los principios mencionados en el capítulo 4;

- 4511 - si la iniciativa proporciona orientación valiosa y práctica para ayudar a la
- 4512 organización a abordar alguna materia fundamental en particular o asunto y
- 4513 a integrar la responsabilidad social en todas sus actividades;

- 4514 - si la iniciativa es diseñada para un tipo particular de organización o para sus
- 4515 áreas de interés;
- 4516
- 4517 - si la iniciativa es pertinente local o regionalmente, o bien, si tiene un
- 4518 alcance global y se aplica a todos los tipos de organizaciones;

- 4519 - si la iniciativa ayudará a que la organización llegue a grupos específicos de
- 4520 partes interesadas,
- 4521
- 4522 - el tipo de organización u organizaciones que desarrollaron y gobiernan la
- 4523 iniciativa, como organizaciones gubernamentales, ONGs, sindicales,
- 4524 académicas o del sector privado;

- 4525 - la reputación de la organización u organizaciones que desarrollan y
- 4526 gobiernan la iniciativa, considerando su credibilidad e integridad;

- 4527 - la naturaleza del proceso para desarrollar y gobernar la iniciativa, por
- 4528 ejemplo, si ha sido desarrollada o gobernada a través de un proceso
- 4529 transparente, abierto y accesible de múltiples partes interesadas, con
- 4530 participantes de países desarrollados y países en vías de desarrollo; y

- 4531 - la accesibilidad de la iniciativa, por ejemplo, si una organización debería
- 4532 firmar un contrato para participar o si unirse a la iniciativa tiene algún coste.

4533 Al momento de considerar estos y otros factores, una organización debería ser
 4534 prudente sobre la forma en que interpreta los resultados. Por ejemplo, la
 4535 aceptación generalizada de una iniciativa puede ser indicación de su pertinencia y
 4536 valor; sin embargo, también puede ser una indicación de que la iniciativa tiene
 4537 requisitos menos estrictos. Por contraste, una iniciativa menos utilizada puede ser
 4538 más innovadora o desafiante. Además, una iniciativa disponible gratuitamente
 4539 puede parecer atractiva, sin embargo, una iniciativa por la que hay que pagar
 4540 podría tener más posibilidades de mantenerse al día, y por tanto más valiosa a largo
 4541 plazo. En consecuencia, el hecho de que una iniciativa o herramienta esté
 4542 disponible gratuitamente, o por un precio, no debería ser visto como una indicación
 4543 del mérito de esa iniciativa o herramienta.

4544 Es importante revisar periódicamente el valor e importancia de cualquier iniciativa
 4545 seleccionada.

4546 El Anexo A contiene una lista no exhaustiva de iniciativas voluntarias y
 4547 herramientas relacionadas con la responsabilidad social. Esas iniciativas y
 4548 herramientas han sido identificadas por el grupo de trabajo de la Norma ISO 26000
 4549 durante el desarrollo de ésta norma internacional, utilizando criterios específicos que
 4550 están descritos en el anexo. Estos criterios no constituyen un juicio de ISO frente
 4551 al valor o la efectividad de ninguna de las iniciativas o herramientas de
 4552 responsabilidad social listadas en el anexo. Más aún, el hecho de que una iniciativa
 4553 o herramienta de responsabilidad social sea mencionada en el anexo no implica
 4554 ninguna forma de aprobación de la iniciativa o herramienta por parte de ISO (véase
 4555 el recuadro 17). Características importantes de la iniciativa que no pueden ser

4556 objetivamente medidas dentro del alcance de ésta norma internacional – como la
4557 efectividad, credibilidad, legitimidad y representatividad – no están consideradas
4558 aquí. Dichas características deberían ser evaluadas directamente por aquellos que
4559 consideren el uso de la iniciativa o herramienta.

4560

4561

4562

Recuadro 16 — Iniciativas certificables e iniciativas vinculadas a intereses económicos o comerciales

4563

4564

4565

4566

4567

4568

4569

4570

4571

4572

Algunas (pero no todas) iniciativas de responsabilidad social listadas en el Anexo A incluyen la posibilidad de ser certificadas por una tercera parte independiente. En algunos casos la certificación es un requisito para usar la iniciativa. El hecho de que una iniciativa incluya la posibilidad de, o el requisito de certificación no debería verse como un indicador del valor de la iniciativa. La implementación de cualquier iniciativa o herramienta mencionada en el Anexo A - incluyendo aquellas que involucran certificación – no se puede usar para implicar conformidad con las orientaciones provistas en la Norma ISO 26000.

4573

4574

4575

4576

4577

4578

4579

4580

4581

4582

4583

4584

4585

4586

4587

4588

4589

4590

4591

4592

Independientemente de si han sido elaboradas por organizaciones “sin ánimo de lucro” o “con ánimo de lucro”, algunas iniciativas o herramientas están relacionadas con intereses económicos o comerciales, involucrando el pago por su uso, una cuota de membresía o un pago por los servicios de certificación o verificación. Usar una iniciativa o herramienta para promover un producto o una organización es otro ejemplo de dicha relación comercial. La existencia de dichos intereses no es en sí misma un aspecto negativo de una iniciativa de responsabilidad social; podrían ser necesarios, por ejemplo, para que la organización que administra la iniciativa o herramienta cubra sus costes y actividades, o ser un medio legítimo para informar a las partes interesadas sobre las características pertinentes de un producto o de una organización. Sin embargo, al evaluar una iniciativa o herramienta vinculada con dichos intereses, el usuario de ésta norma internacional debería considerar esos intereses comerciales asociados y los potenciales conflictos de interés. Por ejemplo, una organización que administra una iniciativa de responsabilidad social puede dar una prioridad excesiva a la obtención de ingresos derivados de la provisión de certificaciones, en detrimento de la exactitud en la verificación de los requisitos para dicha certificación. La evaluación de la credibilidad de las organizaciones que administran las iniciativas o herramientas es entonces particularmente importante cuando aquellas están vinculadas a intereses económicos o comerciales.

4593

4594

Anexo A

4595

(informativo)

4596

Ejemplos de Iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

4597

4598 En el uso de éste Anexo es importante recordar que ISO 26000 no es una norma
4599 de sistemas de gestión. No tiene la intención ni es apropiado para propósitos de
4600 certificación o regulación o uso contractual. Cualquier oferta de certificación o
4601 afirmación de ser certificado por ISO 26000 sería una tergiversación del propósito
4602 y la intención de la Norma Internacional. La información provista en éste anexo
4603 intenta puramente proveer algunos ejemplos u orientaciones voluntarias adicionales
4604 que están disponibles en responsabilidad social. Si bien esas iniciativas pueden
4605 proveer orientaciones útiles en responsabilidad social, no es una condición previa
4606 que una organización deba participar en alguna de esas iniciativas, o usar alguna
4607 de las herramientas, para ser socialmente responsable.

4608 Este anexo proporciona una lista no exhaustiva de iniciativas voluntarias y
4609 herramientas para la responsabilidad social. El propósito del anexo es brindar
4610 ejemplos de los tipos de iniciativas y herramientas que existen que pueden ofrecer
4611 orientación adicional en las materias fundamentales y en la integración de prácticas
4612 de responsabilidad social. Para los fines de esta Norma Internacional, una iniciativa
4613 de responsabilidad social se refiere a una "organización, programa o actividad que
4614 se dedica expresamente a avanzar para cumplir un objetivo particular relacionado
4615 con la responsabilidad social" (2.1.9). Una herramienta para la responsabilidad
4616 social se refiere a un sistema, metodología o instrumento similar, relativo a una
4617 iniciativa de responsabilidad social específica, que está diseñado para ayudar a las
4618 organizaciones a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad
4619 social.

4620 El anexo está dividido en dos tablas, que distinguen entre las iniciativas y
4621 herramientas que se aplican a más de un sector (Tabla A.1: "intersectoriales") y
4622 aquellos que se aplican sólo al sector público o privado (Tabla A.2. "sectoriales").

4623 - Las iniciativas intersectoriales de responsabilidad mencionadas en la Tabla
4624 A.1 incluyen tres tipos de iniciativas: "iniciativas intergubernamentales"
4625 (desarrolladas o administradas por organizaciones intergubernamentales);
4626 "iniciativas de múltiples partes interesadas" (desarrolladas o administradas a
4627 través de procesos de múltiples partes interesadas); e "iniciativas de una
4628 sola parte interesada" (desarrolladas o administradas a través de procesos
4629 de una sola parte interesada).

4630 - Las iniciativas sectoriales de responsabilidad social mencionadas en la
4631 Tabla A.2 se refieren a iniciativas que han sido desarrolladas por sectores
4632 específicos (como agricultura, tecnología de información, servicios públicos,
4633 turismo y etc) como un esfuerzo por abordar algunos de los desafíos
4634 específicos de cada sector. No todos los sectores que han desarrollado
4635 iniciativas están mencionados en el anexo, tampoco están necesariamente

4636 todas las iniciativas de los sectores mencionados en esta tabla. La
4637 existencia de una iniciativa en un sector particular no significa que dicho
4638 sector sea mas resopnsable o mas nocivo.

4639 Para cada iniciativa o herramienta mencionada, se identifica la o las organizaciones
4640 que la crearon y se entrega información sobre las materias fundamentales de ISO
4641 26000 o las prácticas para integrar la responsabilidad social con las que se
4642 relaciona. Además, se incluye el sitio Web pertinente con una breve descripción de
4643 los objetivos y posibles usuarios de la iniciativa o herramienta y detalles sobre los
4644 requisitos relativos a la membresía o uso. También se provee información relativa
4645 al involucramiento intergubernamental y de partes interesadas en el desarrollo o
4646 administración de la iniciativa o herramienta, así como si la iniciativa o herramienta
4647 es para certificación.

4648 La información de éste anexo fue proporcionada por expertos que participaron en la
4649 redacción de esta Norma Internacional. La información refleja la situación y el
4650 tiempo en que se llevó a cabo la finalización de esta Norma Internacional y será
4651 revisada por ISO siempre y cuando la Norma Internacional sea revisada.. Después
4652 de reconocer que la información del anexo no es exhaustiva y que la
4653 responsabilidad social es un campo en constante evolución, se recomienda a las
4654 organizaciones que consideren el uso de las iniciativas o herramientas, que
4655 busquen información actualizada de otras fuentes sobre las iniciativas pertinentes
4656 a su país, región o sector.

4657 Las iniciativas voluntarias o herramientas de responsabilidad social se han incluido
4658 en éste anexo solo si cumplen con todos los criterios siguientes:

4659 • aborda uno o más aspectos de las materias fundamentales o integra
4660 aspectos de la responsabilidad social (como se describe en los Capítulos 5, 6 y
4661 7 de ésta Norma Internacional);

4662 • no se desarrolló expresamente para se usada en un país o por organizaciones
4663 de un país, incluso operando en el extranjero;

4664 • actualmente esta siendo utilizado en mas de un país;

4665 • no se desarrollo para el uso de una única organización o grupo de
4666 organizaciones (significa organizaciones que están vinculadas a través de
4667 propietarios comunes o socios);

4668 • esta públicamente disponible sin costo, como una herramienta u orientación
4669 (Nota: el hecho de que una organización responsable de una iniciativa o
4670 herramienta pueda tener otras actividades que involucren costos para los
4671 usuarios, como tarifas de membresía o pagos de servicios, no se opone a que
4672 la iniciativa o herramienta esté mencionada aquí, independientemente de que el
4673 costo pueda estar de alguna forma vinculado con la iniciativa o herramienta);

4674 • no está administrada por una organización privada con fines de lucro, para
4675 propósitos de ganancias financieras; y

4676 • está disponible en por lo menso uno delos idiomas oficiales de ISO.

4677 •

4678

• **Recuadro 17 – No – aprobación de las iniciativas por ISO**

4679
4680
4681
4682
4683
4684
4685
4686
4687
4688
4689
4690

- Los criterios presentados arriba no constituyen un juicio de ISO sobre el valor y la efectividad de ninguna de las iniciativas o herramientas de responsabilidad social mencionadas en el anexo. Los criterios intentan simplemente proporcionar bases objetivas para identificar una muestra de las iniciativas y herramientas que podrían aplicarse a muchas organizaciones.
-
- Al decidir si utilizar o no estas iniciativas o herramientas, una organización debería tener en cuenta las consideraciones dadas en el Capítulo 7.8. A pesar de que el anexo menciona algunas iniciativas de responsabilidad social que involucran certificación, no es necesario ser certificado en ninguna de ellas para considerar que se siguen las orientaciones de ésta Norma Internacional (ver recuadro 16).

4691
4692
4693
4694
4695
4696
4697

- El hecho de que una iniciativa o herramienta se mencione en este anexo no implica ninguna forma de apoyo por parte de ISO. Es más, no se tomaron en consideración características importantes de las iniciativas que no se pueden medir objetivamente dado el alcance de esta Norma Internacional- como su eficacia, credibilidad, legitimidad y representatividad natural - que no están consideradas aquí. Tales características se deberían evaluar directamente por aquellos que consideren el uso de la iniciativa o herramienta.

Tabla 1 — Ejemplos de iniciativas intersectoriales

(aplican a más de un sector de actividad – ver también capítulo 7.8 e introducción del Anexo A)

Las iniciativas y herramientas listadas en ésta tabla fueron identificadas por expertos individuales ISO/TMB/WG/SR. Solamente se han incluido las iniciativas y herramientas que cumplen con los criterios descritos en la introducción del Anexo. Los redactores de ISO 26000 no han verificado independientemente la información suministrada en ésta tabla. Los usuarios están invitados a informar a ISO cualquier información inexacta.

ORGANIZACION INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere por lo menos a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente sub-capítulo. No es un signo de compatibilidad con, o aprobación por, ISO 26000														información Adicional (incluye una breve y objetiva descripción de la iniciativa/herramienta; La participación de las partes interesadas en su gobierno; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y la página web para mayor información)	
	MATERIAS FUNDAMENTALES*							PRÁCTICAS PARA INTEGRAR RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PdC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
* Índice de sub-capítulos ISO 26000: 6.2 Gobernanza organizacional; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 Medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconociendo la Responsabilidad social; 5.3 identificación e involucramiento de partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Entendiendo la responsabilidad social; 7.4 Practicas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación en responsabilidad social; 7.6 Aumentando la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisando y mejorando las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sección 1: INICIATIVAS INTERGUBERNAMENTALES (Iniciativas y herramientas que operan bajo la directa Responsabilidad de instituciones intergubernamentales, como las agencias de Naciones Unidas)																
UNCTAD Grupo de trabajo Inter Gubernamental de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de informes (ISAR)	X		X	X	X		X	X						X		Grupo de trabajo dedicado a la transparencia de las empresas y a los asuntos de contabilidad en el nivel corporativo. El abordaje de los asuntos en contabilidad corporativa e informes incluyen: Implementación de Normas Internacionales de Informes Financieros (IFRS), contabilidad de pequeñas y medianas empresas, información sobre gobernanza organizacional, informes de responsabilidad corporativa, e informes ambientales. Las partes interesadas se reúnen anualmente para discutir y acordar los enfoques de los asuntos que el grupo trata. Abierto a todas las organizaciones. No requiere cuota. www.unctad.org/isar

ORGANIZACION INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere por lo menos a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente sub- capítulo. <i>No es un signo de compatibilidad con, o aprobación por, ISO 26000</i>										información Adicional (incluye una breve y objetiva descripción de la iniciativa/herramienta; La participación de las partes interesadas en su gobierno; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y la página web para mayor información)					
	MATERIAS FUNDAMENTALES*					PRÁCTICAS PARA INTEGRAR RESPONSABILIDAD SOCIAL*										
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PdC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
* Índice de sub-capítulos ISO 26000: 6.2 Gobernanza organizacional; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 Medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconociendo la Responsabilidad social; 5.3 identificación e involucramiento de partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Entendiendo la responsabilidad social; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación en responsabilidad social; 7.6 Aumentando la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisando y mejorando las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sección 2: INICIATIVAS DE VERIAS PARTES INTERESADAS (Iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos de varias partes interesadas)																
AccountAbility Rendición de Cuentas Serie AA1000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización basada en membresía, abierta a todas las organizaciones y personas. Requiere cuotas de membresía. El área de trabajo principal es el control de los informes de responsabilidad respecto a la sostenibilidad y el involucramiento de las partes interesadas. Ha redactado tres normas basadas en principios para su uso por parte de cualquier organización: <ul style="list-style-type: none"> AA1000APS: proporciona los principios generales de la rendición de cuentas AA1000AS: proporciona los requisitos para llevar a cabo el control de la sostenibilidad AA1000SES: proporciona un marco de referencia para el involucramiento de las partes interesadas www.accountability21.net
Amnistía Internacional Principios de Derechos Humanos para Empresas		X										X			X	Organización basada en membresía. Abierta a personas que buscan promover el respeto por los derechos humanos. Es una fuente de información sobre el respeto por los derechos humanos en países específicos. Incluye una lista de verificación para las empresas en su publicación "Principios de Derechos Humanos para Empresas". www.amnesty.org
(BSCI) Iniciativa de Conformidad con negocios sociales Business Social Compliance Initiative		X	X	X	X		X	X	X			X				Iniciativa de la industria enfocada en prácticas laborales en la cadena de suministros principalmente para las grandes empresas de ventas al por menor. La mayoría de los miembros son minoristas y empresas de comercialización que pagan tasas de membresía y acuerdan auditar a los proveedores frente a un código de conducta. La iniciativa es certificada por auditores. www.bsci-eu.org
(ZfW) Centro de Ética de los Negocios Sistema de Administración de Valores	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X	X	Organización que promueve la ética en los negocios en Alemania y Europa. Herramienta que proporciona un marco de referencia para la gobernanza en relación a temas legales, económicos, ecológicos y sociales. www.dnwe.de/wertemanagement.php (Alemán)
Ceres Principios Ceres				X									X	X		Organización basada en membresía conformada principalmente por organizaciones ambientales que junto con inversionistas buscan utilizar el mercado de capital para comprometer empresas en asuntos de gobernanza y medio ambiente. Las empresas están invitadas a aprobar los principios Ceres. La implementación de esos principios involucra auditorías e informes públicos. Aplica tasa de membresía. Las empresas miembros tienen acceso a asistencia técnica en asuntos de medio ambiente y su administración. www.ceres.org
CSR360 Red Global de Socios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Promueve el intercambio de información en responsabilidad social corporativa a nivel internacional. Se requiere una contribución y aprobación para volverse "socio de la organización". La red está convocada por Business in the Community (BITC) con sede en el Reino Unido.

Sector: EXTRACTIVO																	
(EITI) Iniciativa de Transparencia de la Industria Extractiva																	Iniciativa de múltiples partes interesadas integrada por gobiernos, empresas, organizaciones de la sociedad civil e inversionistas que apoyan la divulgación y verificación de los pagos de las empresas y las regalías de los gobiernos para los sectores de petróleo, gas y minería. Las empresas participantes están de acuerdo en reportar sus pagos a los gobiernos y los gobiernos que aplican están de acuerdo en reportar los pagos que reciben de las empresas. Las organizaciones de la sociedad civil participan en el desarrollo y el seguimiento de planes específicos. www.eitransparency.org
(IPIECA) Asociación Internacional para la Conservación Ambiental en la Industria del Petróleo Varias Iniciativas y Herramientas		X	X	X	X												Organización industrial para las empresas productoras de petróleo y gas. Produce varias publicaciones y herramientas que están disponibles para el público como. • Kit de herramientas para entrenamiento en Derechos Humanos para la Industria del petróleo y gas. • Orientaciones para la industria del petróleo y gas es reportes voluntarios de sostenibilidad. • Orientaciones para la industria del petróleo en reporte de emisiones de gases de efecto invernadero. • Guía para la industria del petróleo y gas sobre la operación en áreas de conflicto. www.ipieca.org
(ICMM) Consejo Internacional de Minería y Metales Marco de Desarrollo Sostenible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización industrial para las empresas mineras y de metales y las asociaciones relacionadas con dicha industria. Los miembros se comprometen a adoptar el marco de desarrollo sostenible compuesto por un conjunto de 10 principios. http://www.icmm.com/our-work/sustainable-development-framework
Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos		X	X	X											X		Creado por los gobiernos del Reino Unido y Estados Unidos, estos principios brindan orientación para que las empresas y ONG identifiquen los riesgos de seguridad y de derechos humanos. Hay mayor orientación disponible sobre el compromiso y colaboración con el estado y las fuerzas de seguridad privadas. Se requiere una contribución para utilizar estos principios. www.voluntaryprinciples.org

4713

4714 **Tabla A.2** (continuación)

ORGANIZACION INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere por lo menos a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente sub-capítulo. <i>No es un signo de compatibilidad con, o aprobación por, ISO 26000</i>																Información Adicional (incluye una breve y objetiva descripción de la iniciativa/herramienta; La participación de las partes interesadas en su gobierno; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y la página web para mayor información)			
	MATERIAS FUNDAMENTALES*								PRÁCTICAS PARA INTEGRAR RESPONSABILIDAD SOCIAL*											
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PdC		5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7				
* Índice de sub-capítulos ISO 26000: 6.2 Gobernanza organizacional; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 Medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconociendo la Responsabilidad social; 5.3 identificación e involucramiento de partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Entendiendo la responsabilidad social; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación en responsabilidad social; 7.6 Aumentando la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisando y mejorando las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																				
Sector: FINANZAS / INVERSIONES																				
Principios de Ecuador																	X	X	X	Referencia de la industria financiera para determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales en el financiamiento de proyectos. www.equator-principles.com

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere por lo menos a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente sub-capítulo. <i>No es un signo de compatibilidad con, o aprobación por, ISO 26000</i>													Información Adicional (incluye una breve y objetiva descripción de la iniciativa/herramienta; La participación de las partes interesadas en su gobierno; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y la página web para mayor información)	
	MATERIAS FUNDAMENTALES*						PRÁCTICAS PARA INTEGRAR RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJ O	6.7 Con	6.8 Pd C	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6
* Índice de sub-capítulos ISO 26000: 6.2 Gobernanza organizacional; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 Medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconociendo la Responsabilidad social; 5.3 identificación e involucramiento de partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Entendiendo la responsabilidad social; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación en responsabilidad social; 7.6 Aumentando la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisando y mejorando las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.															
Sector: TRANSPORTE															
Unión Internacional de Transporte por Carretera Código para el Desarrollo Sostenible				X		X								X	Organismo internacional que representa a la industria del transporte terrestre. El código es una iniciativa para promover la responsabilidad social en ese sector. www.iru.org/index/en_iru_com_cas
Sector: VIAJES Y TURISMO															
Coalición de Organizaciones Relacionadas con el Turismo Código de Conducta para la protección de la Niñez contra la Explotación Sexual en el Sector de Viajes y Turismo		X												X	Código de conducta voluntario que compromete a las organizaciones a implementar seis criterios destinados a proteger a los niños de la explotación sexual en el sector de los viajes y el turismo. Provee formación gratuita para la implementación de dichos criterios. ECPAT USA provee la Secretaría. www.ecpat.net www.thecode.org
Alianza del Bosque Lluvioso y otros Socios Alianza para los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible				X			X	X						X	Una iniciativa de Rainforest Alliance, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Fundación de las Naciones Unidas y Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, involucra varias industrias, asociaciones y ONGs. Los criterios de Turismo Sostenible pretenden ser la base de un entendimiento común de lo que significa turismo sostenible. www.sustainabletourismcriteria.org