

© ISO 2009 – Todos los derechos reservados

ISO TMB WG SR STTF pNT 51

ISO/TMB WG SR

Fecha: Septiembre 14 de 2009

ISO/DIS 26000

ISO/TMB WG SR

Secretaría: SIS/ABNT

GUIA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

TRADUCCIÓN AL ESPAÑOL NO OFICIAL

Atención

Éste documento no es una Norma Internacional ISO. Es un borrador distribuido libremente 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.

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

Prólogo

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

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

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

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

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

La norma internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales *broadly based*, involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos representaron a seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales (ONG) y servicios, apoyo, investigación y otros. Adicionalmente, se tomaron disposiciones específicas para lograr un equilibrio entre los países en desarrollo y desarrollados, así como un equilibrio de género en los grupos de redacción. A pesar de que se realizaron esfuerzos para asegurar una participación amplia y representativa de todos los grupos de partes interesadas, diversos factores como la disponibilidad de recursos y la necesidad de manejar el idioma inglés, ~~impidieron~~ restringieron el logro del equilibrio completo y equitativo de las partes interesadas,.

Introducción

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

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

- ventaja competitiva;
- su reputación;
- su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios;
- mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados;
- la percepción de los inversionistas, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera; y
- sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y comunidad donde opera.

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

¹ El término “empleado” se refiere a un individuo bajo una relación conocida como “laboral” en la legislación o prácticas 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.

Esta norma internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público, con y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Aunque no todas las partes de esta norma internacional serán igualmente utilizadas por todos los tipos de organizaciones, todas las materias fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones. Es responsabilidad individual de cada organización identificar lo que es pertinente e importante para ser abordado por la organización, a través de sus propias consideraciones y del diálogo con las partes interesadas.

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

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

Reconociendo que las organizaciones se encuentran en diferentes niveles a la hora de comprender e integrar la responsabilidad social, el propósito de esta Norma Internacional es que sea usada tanto por aquellos que se inician en el proceso de adopción de la responsabilidad social, como por aquellos que cuentan con mayor experiencia en su implementación. Para los que se inician puede ser útil leer y aplicar de principio a fin esta Norma Internacional como una guía elemental en responsabilidad social, mientras que los usuarios más experimentados pueden usarla para mejorar las prácticas existentes y para integrar aún más la responsabilidad social dentro de la organización.

Aunque se pretende que esta Norma Internacional sea leída y utilizada de forma integral, los lectores que busquen algún tipo de información específica sobre responsabilidad social pueden encontrar útil el esquema de la Tabla 1. El recuadro 1 proporciona un resumen informativo para ayudar a los usuarios de esta Norma Internacional.

El hecho de hacer referencia en esta norma a otras normas, códigos u otras iniciativas no implica que ISO reconozca especialmente u otorgue una posición especial a dichas normas, códigos o iniciativas.

Tabla 1 — Esquema de la ISO 26000

Título del Capítulo	Número del Capítulo	Descripción de los contenidos del Capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define los contenidos, 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 comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender 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 pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios generales de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e comprometerse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; la identificación y el compromiso con sus partes interesadas. 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 relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados (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.
orientación para integrar prácticas de responsabilidad social en una organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión 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 un listado no-exhaustivo 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 consulta.
Índice		Conduce a las referencias sobre temas, conceptos y términos en esta Norma Internacional.

Tabla 2 — Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

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: Mecanismos de queja	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: Salud y Seguridad laboral	6.4.6
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el puesto de trabajo	6.4.7
Materia fundamental: Medioambiente	6.5. (revisar)
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.3 (revisar)
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.4(revisar)
Asunto 3: Mitigación del cambio climático y adaptación	6.5.6 (revisar)

Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
Asunto 4: Protección y recuperación recuperación del medioambiente natural	6.5.7 (revisar)
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
Asunto 1: Prácticas justas de <i>mercadotecnia</i> , 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

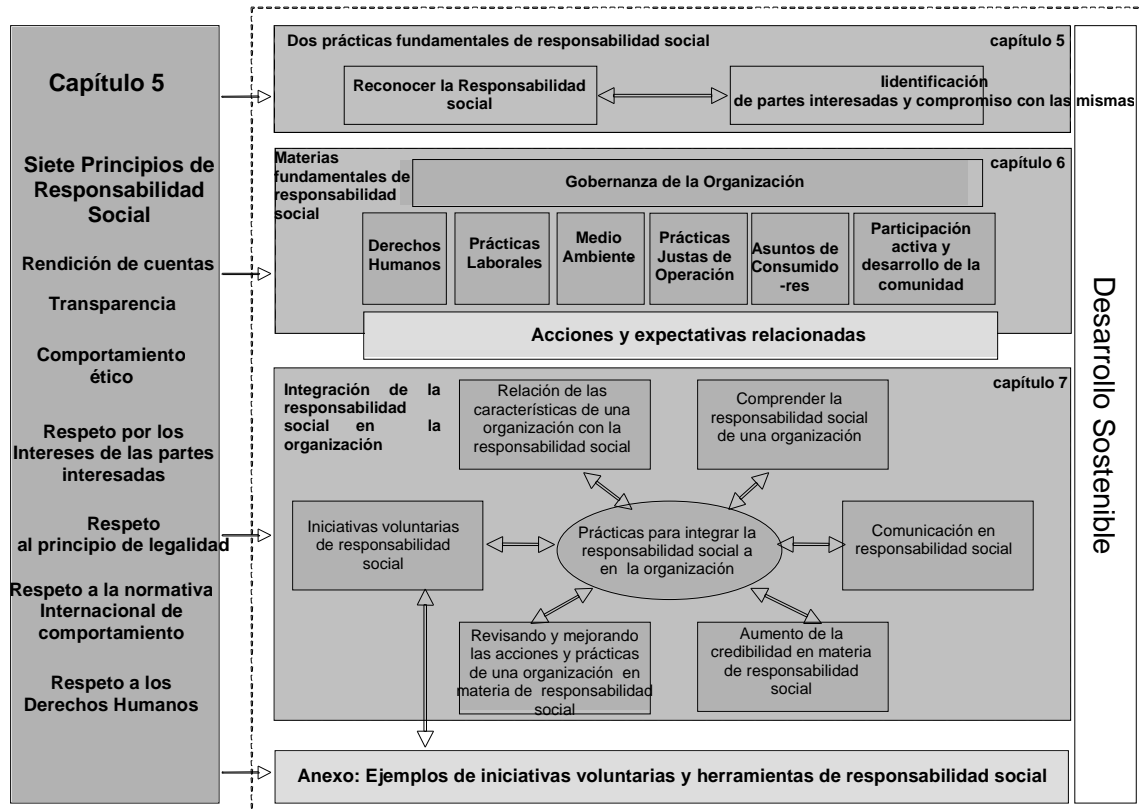


Figura 1 — Visión esquemática de la Norma ISO 26000

Recuadro 1 - Resumen informativo para ayudar a los usuarios de esta Norma Internacional

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 el marco legal 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 en el propio texto de la misma. El Anexo A proporciona una relación un listado no-exhaustivo de las iniciativas y herramientas voluntarias existentes relacionadas con la responsabilidad social.

Proporciona ejemplos de las mismas y llama la atención sobre orientación adicional que podría estar disponibles como ayuda a los usuarios para comparar unas prácticas con otras.

Bibliografía

La bibliografía proporciona información suficiente para identificar y ubicar los documentos referenciados en el texto de esta Norma Internacional. Cita las fuentes que cuentan con más autoridad en relación a las recomendaciones de esta Norma Internacional y generalmente proporciona orientación adicional sobre las recomendaciones. Las referencias se indican en el texto mediante números en superíndice entre corchetes. NB: Las referencias numéricas no están asignadas en el orden de aparición de los documentos dentro del texto. Los documentos ISO se listan en primer lugar, después; el resto de documentos se listan según el orden alfabético del nombre de la organización que los ha elaborado.

Índice

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

Recuadros de Texto

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

Guía sobre responsabilidad social

1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre:

- conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
- antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social;
- materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social;
- asuntos de responsabilidad social (asuntos)
- integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas relacionadas con su esfera de influencia;
- identificación y compromiso con las partes interesadas; y
- comunicación de los compromisos y el desempeño relacionados con la responsabilidad social.

Proporcionando esta orientación, la Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.

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

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

A la hora de aplicar esta Norma Internacional, es aconsejable que las organizaciones tomen en consideración la diversidad social, ambiental, legal y de la organización, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con las normas internacionales de comportamiento.

Esta Norma Internacional no es una norma de sistemas de gestión. No es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta de certificación, o petición para obtener una certificación, desde la perspectiva de la Norma ISO 26000, se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional.

Esta Norma Internacional pretende proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede usarse como parte de las actividades de la política pública. Sin embargo, para los propósitos del Acuerdo de Marrakesh, que establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), no se pretende que sea interpretada como una “norma técnica internacional”, “directriz” o “recomendación”. Adicionalmente, no pretende sentar bases para acciones legales, quejas, defensas (en inglés ya no se entiende) u otras demandas en ningún proceso nacional o internacional, ni pretende ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional consuetudinario.

Esta Norma Internacional no pretende impedir el desarrollo de normas nacionales que sean más específicas, más exigentes o de otro tipo.

2 Términos, definiciones y abreviaturas

2.1 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, aplican los siguientes términos y definiciones-

2.1.1

asunto de responsabilidad social

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

2.1.2

cadena de suministro

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

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

2.1.3

cadena de valor

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

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

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

2.1.4

cliente

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

2.1.5

comportamiento ético

comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada, y que es coherente con la **normativa internacional de comportamiento** (2.1.18)

2.1.6

consumidor

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

2.1.7

debida diligencia

esfuerzo exhaustivo y proactivo para identificar los riesgos a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización con el objetivo de evitar y mitigar dichos riesgos

2.1.8

desarrollo sostenible

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

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

2.1.9

diálogo social

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

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

2.1.10

esfera de influencia

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

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

2.1.11

gobernanza de la organización

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

2.1.12

grupo vulnerable

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

2.1.13

igualdad de género

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

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

2.1.14

impacto de una organización

impacto

cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o en el medioambiente (2.1.17), producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las actividades y decisiones pasadas y presentes de una organización

2.1.15

iniciativa de responsabilidad social

iniciativa

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

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

2.1.16

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

2.1.17

medioambiente

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

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

2.1.18

normativas internacionales de comportamiento

expectativas de comportamiento de la organización socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios del derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal

NOTA 1: Los acuerdos intergubernamentales incluyen tratados y convenciones

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

2.1.19

organización

entidad con estructura y objetivos identificables

NOTA 1: Para los propósitos de esta Norma Internacional organización no incluye las labores ejecutivas de los gobiernos que son exclusivas del estado

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

2.1. 20

partes interesadas

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

2.1.21

principio

base fundamental para la toma de decisiones o el comportamiento

2.1.22

producto

artículo o sustancia que se ofrece para la venta o es parte de un servicio entregado por la **organización** (2.1.19)

2.1.23

rendición de cuentas

responsabilidad de una organización por sus decisiones y actividades y estar en condición de responder a sus órganos de gobierno, autoridades legales y, más ampliamente, a sus otras partes interesadas, respecto a estas decisiones y actividades

2.1.24

responsabilidad social

responsabilidad de una **organización** (2.1.19) ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el **medioambiente** (2.1.17), mediante un **comportamiento transparente y ético** (2.1.5) que:

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

NOTA 1: Las actividades incluyen productos, servicios y procesos

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

2.1.25

servicio

acción de una **organización** (2.1.19) para satisfacer una demanda o necesidad

2.1.26

transparencia

apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el **medioambiente** (2.1.17), y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa

2.1.27

verificación

establecer o demostrar que algo es cierto, exacto o justificado

2.2 Abreviaturas

CH₄ metano

CO₂ dióxido de carbono

COVs compuestos orgánicos volátiles

GHG gases de efecto invernadero

NO_x óxidos de nitrógeno

ODMs Objetivos de Desarrollo del Milenio

OIT Organización Internacional del Trabajo

OSH seguridad y salud ocupacional (también se escribe frecuentemente como SYSO

salud y seguridad ocupacional)

PBTs sustancias persistentes, bioacumulables y tóxicas ~~persistentes~~

POPs contaminantes orgánicos persistentes

PyMOs pequeñas y medianas organizaciones

SO₂ dióxido de azufre

TPA tasa de porcentaje anual

UNFCCC Convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático

VIH/SIDA Virus de Inmunodeficiencia Humana /Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida

3 Comprender la responsabilidad social

3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: Antecedentes Hhistóricos

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

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

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

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

Una primera noción de la responsabilidad social se centraba en las actividades filantrópicas, como hacer obras de caridad. Materias tales como las prácticas laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras materias, tales

como los derechos humanos, el medioambiente, la lucha contra la corrupción y la protección de los consumidores, se han ido sumando con el tiempo, a medida que estas materias han recibido mayor atención.

Las materias fundamentales y asuntos identificados en esta Norma Internacional reflejan una visión actual de las buenas prácticas. También y sin lugar a dudas, éstas cambiarán en el futuro y así puede que asuntos adicionales lleguen a verse como elementos importantes de responsabilidad social.

3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social

Por una serie de razones, la inquietud acerca de la responsabilidad social de las organizaciones está creciendo.

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

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

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

Las ONGs y las empresas se han convertido en proveedoras de muchos servicios que solía ofrecer el gobierno, en especial en países donde los gobiernos se han enfrentado a desafíos y restricciones serias, y no han podido proveer servicios en áreas tales como la salud, la educación y el bienestar. En la medida en que las capacidades de los gobiernos se amplían, los roles del gobierno y de las organizaciones del sector privado van experimentando cambios (párrafo de redacción mejorable en inglés)

En tiempos de crisis económica y financiera, las organizaciones no deberían tratar de reducir sus actividades relacionadas con la responsabilidad social. Las crisis tienen un impacto significativo en los grupos más vulnerables, lo sugiere una mayor necesidad de responsabilidad social. También las crisis ofrecen oportunidades para integrar consideraciones económicas, sociales y ambientales dentro de las reformas de la política

y las actividades de la organización de manera más efectiva. El gobierno tiene un rol fundamental que jugar en hacer que se reconozcan dichas oportunidades.

Los consumidores, clientes, inversionistas y donantes están ejerciendo en las organizaciones, de diversas maneras, una influencia de tipo financiero en lo que se refiere a su responsabilidad social. Las expectativas de la sociedad en relación al desempeño de las organizaciones continúan creciendo. La legislación sobre el derecho a la información de las comunidades en muchos lugares ofrece a las personas acceso a información detallada sobre las actividades de algunas organizaciones. Un número creciente de organizaciones ahora publica informes de responsabilidad social para cumplir con las necesidades de las partes interesadas relativas a información sobre su desempeño.

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

Recuadro 2 – Igualdad de género y responsabilidad social

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

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

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

- la combinación de hombres y mujeres en la estructura de gobierno y en la gestión de la organización, con el objetivo de alcanzar progresivamente la paridad;
- tratamiento equitativo para trabajadores hombres y mujeres en la contratación, asignación del trabajo, formación, oportunidades de ascenso, compensaciones y finalización de la relación laboral;
- posibles impactos diferenciados en hombres y mujeres en lo que se refiere al lugar de trabajo y la salud y seguridad de la comunidad;
- actividades de la organización que otorguen igual atención a las necesidades de hombres y mujeres (por ejemplo, comprobación de si existe algún impacto diferenciado en hombres y mujeres derivado del desarrollo de productos o servicios específicos, o revisión de las imágenes de hombres y mujeres presentadas en cualquier publicidad de la organización) y;
- beneficios para ambos, hombres y mujeres de la defensa y contribuciones de la organización al desarrollo de la comunidad, con posible especial atención a la compensación de áreas donde ~~ambos~~ cualquiera de los géneros se encuentre en desventaja.

La igualdad de género dentro del compromiso con las partes interesadas es también un medio importante para alcanzar la igualdad de género en las actividades de la organización. Además, para conseguir el equilibrio entre hombres y mujeres, puede ser útil para las organizaciones acudir a expertos, para encontrar pericia a la hora de abordar asuntos de género.

Se anima a las organizaciones a usar indicadores y metas para hacer un seguimiento sistemático de los procesos y mantener un registro de los progresos en el logro de la igualdad de género.

3.3 Características de la responsabilidad social

3.3.1 Generalidades

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

3.3.2 Las expectativas de la sociedad

La responsabilidad social implica comprender las más amplias expectativas de la sociedad. Un principio fundamental de la responsabilidad social es el respeto al principio de legalidad y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes. La responsabilidad social conlleva, sin embargo, acciones que van más allá del cumplimiento de las leyes y el reconocimiento de obligaciones no legalmente vinculantes para con otros. Estas obligaciones surgen de valores éticos y de otra índole, ampliamente compartidos.

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

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

3.3.3 El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social

La identificación y el compromiso con las partes interesadas son fundamentales para la responsabilidad social. Una organización debería determinar quién tiene intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda conocer sus impactos e identificar cómo abordarlos. Aunque las partes interesadas pueden ayudar a una organización a identificar la pertinencia de determinadas materias para sus actividades, éstas no reemplazan a la sociedad en su conjunto a la hora de determinar las normas y expectativas de comportamiento. Un asunto puede ser pertinente para la responsabilidad social de una organización, incluso aunque no haya sido identificado específicamente por las partes interesadas a las que consulta. Se proporciona orientación adicional sobre esto en el capítulo 5 y en el apartado 4.5.

3.3.4 Integración de la responsabilidad social

Debido a que la responsabilidad social concierne a los impactos reales y potenciales de las decisiones y actividades de una organización, las actividades en curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el comportamiento más importante a abordar. La responsabilidad social debería formar parte de la estrategia fundamental de la organización con una asignación de responsabilidades y rendición de cuentas en todos los niveles adecuados. Debería reflejarse en su toma de decisiones y tenerse en cuenta en la implementación de actividades.

La filantropía (entendida en este contexto como aportaciones a causas caritativas) puede tener un impacto positivo en la sociedad. Sin embargo, no debería ser usada por una organización como sustituto del compromiso con sus partes interesadas o para abordar cualquier impacto negativo de sus decisiones o actividades.

Los impactos de las decisiones o actividades de una organización, pueden verse ampliamente afectados por sus relaciones con otras organizaciones. Una organización puede necesitar trabajar con otras, para poder abordar sus responsabilidades. Estas alianzas/colaboraciones pueden incluir organizaciones pares, competidores (mientras tenga cuidado de evitar conductas anti-competitivas), otras partes de la cadena de valor o cualquier otro grupo relevante en la esfera de influencia de la organización.

El recuadro 3 describe cómo la Norma ISO 26000 cubre operaciones de pequeñas y medianas organizaciones (PyMOs).

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

Las pequeñas y medianas organizaciones 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, PyMOs incluye aquellas organizaciones muy pequeñas habitualmente conocidas como “micro” organizaciones.

La integración de la responsabilidad social en una PyMO puede llevarse a cabo a través de acciones prácticas, sencillas y costo-eficientes, y no necesita ser compleja o costosa. Debido a su pequeño tamaño y a su potencial para ser más flexibles e innovadoras, las PyMOs pueden en realidad proporcionar oportunidades especialmente buenas para la responsabilidad social. Son generalmente más flexibles en términos de gestión de la organización, 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 establecer prioridades y tomar

decisiones.

Las siguientes consideraciones pueden ser de ayuda. Las PyMOs 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 PyMOs que para sus contrapartes de mayor tamaño, 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 PyMO 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 PyMOs y sus partes interesadas; y
- cuando sea adecuado, 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 de las partes interesadas y el compromiso con las mismas puede ser a veces más eficaz, si se hace de manera colectiva.

Ser socialmente responsable probablemente beneficie a las PyMOs, por las razones mencionadas en diversos lugares de esta Norma Internacional. Las PyMOs pueden darse cuenta de que otras organizaciones, con las que tienen relación, consideran que brindar apoyo a las iniciativas de las PyMOs forme parte de su propia responsabilidad social.

Las organizaciones con mayor capacidad y experiencia en responsabilidad social podrían considerar brindar su apoyo a las PyMOs, incluyendo el ayudarlas a tomar conciencia sobre asuntos y buenas prácticas de responsabilidad social

3.3.5 Relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible

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

El desarrollo sostenible es un concepto ampliamente aceptado y un objetivo rector que obtuvo reconocimiento internacional después de la publicación en 1987 del informe

Nuestro Futuro Común ^[133] de la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo. El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones – económica, social y ambiental -, que son interdependientes; por ejemplo, la erradicación de la pobreza requiere tanto protección del medio ambiente como justicia social.

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

La responsabilidad social tiene a la organización como su centro de interés y concierne a las responsabilidades de una organización respecto a de la sociedad y el medioambiente. La responsabilidad social está estrechamente ligada con el desarrollo sostenible. Como el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se pueden usar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. Por lo tanto, el objetivo superior de una organización socialmente responsable debería ser contribuir al desarrollo sostenible.

Los principios, prácticas y materias fundamentales descritos en los siguientes capítulos de esta Norma Internacional, constituyen las bases para la aplicación práctica de la responsabilidad social de una organización y su contribución al desarrollo sostenible. Las decisiones y actividades de una organización socialmente responsable pueden constituirse en una contribución valiosa al desarrollo sostenible.

El objetivo del desarrollo sostenible consiste en alcanzar la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto y del planeta. No concierne a la sostenibilidad o a la viabilidad continua de una organización específica. La sostenibilidad de una organización individual puede ser o no ser compatible con la sostenibilidad de la sociedad como conjunto, la cual se logra abordando los aspectos sociales, económicos y ambientales de manera integral. El consumo sostenible, el uso sostenible de los recursos y los ~~medios~~ estilos de vida sostenibles están asociados a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.

3.4 El Estado y la responsabilidad social

Esta Norma Internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna forma el deber del Estado de actuar por el interés público. El Estado es el único con poder de crear y hacer cumplir las leyes, lo que le hace diferente a las organizaciones. Por ejemplo, el deber del estado de proteger los derechos humanos difiere de las responsabilidades que se plantean para las organizaciones en esta Norma Internacional respecto de los derechos humanos.

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

Esta Norma Internacional no proporciona una orientación sobre qué es lo que debería someterse a regulación jurídica obligatoria; tampoco pretende abordar cuestiones que

sólo pueden resolverse propiamente a través de las instituciones políticas. Sin embargo, el estado puede apoyar de muchas maneras a las organizaciones en sus esfuerzos por operar de forma socialmente responsable. Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, pueden estar interesadas en utilizar esta Norma Internacional para informar sobre sus políticas, decisiones y actividades relacionadas con aspectos de la responsabilidad social.

4 Principios de la responsabilidad social

4.1 Generalidades

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

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

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

4.2 Rendición de cuentas

El principio consiste en: una organización debería tener que rendir cuentas por sus impactos en la sociedad y el medioambiente.

Este principio propone que una organización debería aceptar el escrutinio adecuado y, además, aceptar el deber de responder a ese escrutinio.

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

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

Una organización debería responder por:

- los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias significativas, y debería prevenir la repetición de situaciones debidas a decisiones o actividades no intencionadas o imprevistas; y
- los impactos significativos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente.

4.3 Transparencia

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

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

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

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- el propósito, naturaleza y localización de sus actividades;
- la manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización;
- las normas técnicas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social;
- su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social;
- el origen de sus recursos financieros;
- los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad y el medioambiente; y
- la identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlás y comprometerlas

4.4 Comportamiento ético

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

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

Una organización debería promover activamente una conducta ética:

- desarrollando estructuras de gobernanza que ayuden a promover una conducta ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros;
- identificando, adoptando y aplicando normas técnicas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta Norma Internacional;
- fomentando y promoviendo el cumplimiento de sus normas técnicas de comportamiento ético;
- definiendo y comunicando las normas técnicas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando sea adecuado, de sus dueños, La Dirección y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su nombre, al mismo tiempo que se preserve la identidad cultural local;
- previniendo o resolviendo conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- estableciendo mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento y asegurar el comportamiento ético;
- estableciendo mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;
- reconociendo y abordando situaciones donde no existan leyes y regulaciones locales, o entren en conflicto con el comportamiento ético; y
- respetando el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, lo que incluye el aseguramiento de condiciones dignas de conservación, cría, producción y uso de animales.

4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas

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

Aunque los objetivos de la organización pueden limitarse a los intereses de sus respectivos dueños, socios, clientes o *mandatarios* (constituent-asociados-participantes),

otros individuos o grupos, también pueden tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían ser tenidos en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- identificar a sus partes interesadas;
- ser conciente y respetar los intereses de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiestan;
- reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización;
- evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, comprometerse con e influir en la organización;
- tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización; y
- considerar los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse afectadas por una decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean concientes de su interés en las decisiones o actividades de la organización.

4.6 Respeto al principio de legalidad

El principio consiste en: una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El respeto al principio de la legalidad se refiere a la supremacía del derecho, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El respeto al principio de legalidad se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente está implícito en el respeto al principio de legalidad que las leyes y regulaciones estén escritas, difundidas públicamente y se hacen cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto al principio de legalidad implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan.

Una organización debería:

- cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera;
- asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente;

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

4.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento

El principio consiste en: una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad

- En países donde la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales mínimas, una organización debería esforzarse por respetar la normativa internacional de comportamiento.
- En países donde la ley o su implementación entran significativamente en conflicto con las normativa internacional de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la medida de lo posible.
- En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento y en las que se el hecho de no cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas, una organización debería, en la medida en que sea posible y adecuado, revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.
- Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades pertinentes, con el fin de resolver cualquiera de esos conflictos.
- Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de 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 más amplias expectativas de comportamiento de la sociedad. En este contexto, una organización puede ser considerada cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables que no son coherentes o no respetan la normativa 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.

4.8 Respeto a los derechos humanos

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

Una organización debería:

- respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos;
- aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;
- en situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y
- en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento.

5 Reconocer la responsabilidad social y comprometerse con las partes interesadas

5.1 Generalidades

Este capítulo aborda dos prácticas fundamentales de responsabilidad social. Se trata del reconocimiento por la organización de su responsabilidad social y de la identificación de sus partes interesadas y el compromiso con las mismas. Como en el caso de los principios descritos en el capítulo 4, estas prácticas deberían tenerse en cuenta cuando se aborden las materias fundamentales de responsabilidad social descritas en capítulo 6.

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

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

5.2 Reconocer la responsabilidad social

5.2.1 Impactos, intereses y expectativas

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

- **Entre la organización y la sociedad:** una organización debería entender cómo sus decisiones y actividades impactan en la sociedad. Una organización también debería entender las expectativas de comportamiento responsable que tiene la sociedad en lo que concierne a estos impactos. Esto debería hacerse considerando las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social (veáse el apartado 5.2.2);
- **Entre la organización y sus partes interesadas:** una organización debería ser consciente de sus distintas partes interesadas. Las decisiones y actividades de una organización pueden tener impactos potenciales y reales en estos individuos y organizaciones. Estos impactos potenciales o reales son la base de la “incumbencia” o interés que hace que las organizaciones o individuos se consideren partes interesadas; y
- **Entre las partes interesadas y la sociedad:** una organización debería comprender, por un lado, la relación entre los intereses de las partes interesadas que se ven afectadas por la organización, y por otro lado, las expectativas de la sociedad. Aunque las partes interesadas son parte de la sociedad, pueden tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad. Las partes interesadas tienen intereses específicos con respecto a la organización, que pueden diferenciarse de las expectativas que tiene la sociedad sobre el comportamiento socialmente responsable en cualquier asunto. Por ejemplo, el interés de un proveedor en que le paguen, y el interés de la sociedad en la honradez en los contratos, pueden ser diferentes perspectivas del mismo asunto.



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

Al reconocer su responsabilidad social, una organización necesitará tener en cuenta las tres relaciones. Es probable que una organización, sus partes interesadas y la sociedad

tengan diferentes perspectivas, porque sus objetivos son diferentes. Debería reconocerse que los individuos y las organizaciones pueden tener muchos y variados intereses que pueden verse afectados por las decisiones y actividades de una organización.

5.2.2 Reconocer las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de responsabilidad social

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

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

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

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

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

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

A la hora reconocer las materias fundamentales y los asuntos de su responsabilidad social, a una organización le puede servir de ayuda considerar las interacciones con otras organizaciones. Por ejemplo, una organización debería considerar el impacto de sus decisiones y actividades en las partes interesadas.

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

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

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

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

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

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

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

La cadena de valor incluye partes que están hacia atrás en la cadena, como los proveedores, y partes que están hacia adelante en la cadena, como clientes y usuarios. Además, algunas de las partes, como las organizaciones pares y las organizaciones aliadas, operan en paralelo a la organización. Las partes interesadas y otras partes involucradas difieren en función de la naturaleza de las actividades de la organización.

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

5.3 Identificación de las partes interesadas y compromiso con las mismas

5.3.1 Generalidades

La identificación de las partes interesadas y el compromiso con las mismas son clave para abordar la responsabilidad social de una organización.

5.3.2 Identificación de las partes interesadas

Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización. Puesto que estos intereses (o "incumbencia") pueden verse afectados por la organización, se crea una relación con ella. No es necesario que esta relación sea formal. La relación creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello. Puede que una organización no sea siempre consciente de todas sus partes interesadas, aunque debería intentar identificarlas. Puede que muchas partes interesadas no sean conscientes del potencial de una organización para afectar sus intereses.

En este contexto, el interés se refiere a algo que puede ser la base real o potencial de una reclamación. Dichas reclamaciones no necesariamente implican una demanda financiera o derechos legales. A veces, puede únicamente implicar el derecho a ser escuchado. La pertinencia o importancia de un interés queda más claramente determinada por su relación con el desarrollo sostenible (cuidar la redacción lingüística)

Los individuos o grupos que estén afectados, o probablemente vayan a estarlo por una organización se consideran entre sus partes interesadas. Comprender cómo se ven afectados los individuos o grupos por las decisiones y actividades de una organización, hará posible identificar los intereses que establecen una relación con la organización. Por tanto, la identificación de ~~sus~~ los impactos de ~~las~~ sus decisiones y actividades por parte de una organización, facilitará la identificación de la mayoría de sus partes interesadas. (véase la figura 2).

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

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

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

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

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

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

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

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

- ¿Quién puede ayudar a la organización a abordar impactos específicos?
- ¿Quién quedaría desfavorecido si se le excluyera del compromiso?
- ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?

5.3.3 Compromiso con las partes interesadas

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

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

Existen diversas razones para que una organización se comprometa con sus partes interesadas. El compromiso con las partes interesadas se puede usar para:

- fundamentar sus decisiones a través de la determinación y comprensión de las posibles consecuencias de sus actividades y de sus impactos en partes interesadas específicas;
- determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan de las decisiones y actividades de la organización y de disminuir cualquier impacto negativo;
- ayudar a la organización a analizar su desempeño para que pueda mejorarlo;
- reconciliar los conflictos en los que se encuentren implicados sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad en su conjunto;
- abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general;
- contribuir al aprendizaje continuo de la organización;
- cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, con accionistas o empleados) para abordar intereses en conflicto, ya sea entre la organización y una parte interesada, o entre varias partes interesadas;
- proporcionar a la organización los beneficios asociados de contar con distintas perspectivas;
- incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones; y

- establecer alianzas para alcanzar metas mutuamente beneficiosas.

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

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

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

Una organización debería ser conciente de los intereses y necesidades de sus partes interesadas y de su capacidad relativa para contactar y comprometerse con la organización y respetarlos.

Es más probable que el compromiso con las partes interesadas ~~tenga significado~~ sea significativo cuando están presentes los siguientes elementos:

- el propósito del compromiso es claro y se comprende
- se han identificado los intereses de las partes interesadas;
- la relación que esos intereses establecen entre la organización y la parte interesada es directa o importante; y
- los intereses de las partes interesadas son pertinentes y significativos para el desarrollo sostenible.

6 Guía en materias fundamentales de responsabilidad social

6.1 Generalidades

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

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

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

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

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

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

Una organización debería analizar las materias fundamentales de manera ~~global~~ holística, es decir, debería considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su

interdependencia, en lugar de concentrarse únicamente en un sólo asunto. No debería permitirse que las mejoras concretas dirigidas a un asunto específico afectaran de forma negativa a otros asuntos o provocaran impactos adversos, en el ciclo de vida de sus productos o servicios, en sus partes interesadas, o en la cadena de valor.

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



Figura 3 — Las siete materias fundamentales

Abordando estas materias fundamentales y asuntos e integrando la responsabilidad social en sus decisiones y actividades, una organización puede 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 al financiamiento y la posición de “aliado 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 salud y seguridad , 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.

6.2 Gobernanza de la organización

6.2.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización

6.2.1.1 Las organizaciones y la gobernanza de la organización

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

6.2.1.2 Gobernanza de la organización y responsabilidad social

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

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

6.2.2 Principios y consideraciones

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

6.2.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones

6.2.3.1 Descripción del asunto

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

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

6.2.3.2 Acciones y expectativas asociadas

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

- crear y alimentar un ambiente en el que se practiquen los principios de la responsabilidad social (véase el capítulo 4)
- crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociado al desempeño en responsabilidad social;
- usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos;
- promover la representación justa de grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos), en cargos directivos de la organización;
- equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras;
- establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, que consideren los intereses de las partes interesadas, y ayuden a identificar las áreas de acuerdo y desacuerdo y en las negociaciones para resolver posibles conflictos;

- promover la participación eficaz de ~~todos~~ todos los empleados ~~en~~ de todos los niveles en la toma de decisiones de la organización en asuntos asociados a la responsabilidad social;
- equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización;
- mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo y asignar la responsabilidad por los resultados de las decisiones y actividades de la organización, sean éstos positivos o negativos; y
- revisar y evaluar periódicamente los procesos de gobernanza de la organización.

6.3 Derechos humanos

6.3.1 Visión general sobre los derechos humanos

6.3.1.1 Organizaciones y derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos esenciales a los que todos los seres humanos tienen derecho por el hecho de ser seres humanos. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho ~~a~~ al trabajo, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social.

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

Mientras que la mayor parte de la legislación sobre derechos humanos se refiere a las relaciones entre el Estado y los individuos, está ampliamente reconocido que las organizaciones ajenas al estado pueden afectar a los derechos humanos de los 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] y 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~~ existen siete (¿son siete o son nueve?) 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 técnicas internacionales sobre derechos humanos universales. Los instrumentos son obligatorios en los estados que los ratifican. Algunos instrumentos permiten acoger quejas individuales, sujetas a reglas de procedimiento descritas en protocolos opcionales.

6.3.1.2 Derechos humanos y responsabilidad social

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso en su esfera de influencia. El reconocimiento y el respeto de

los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales para el respeto al principio de legalidad, y para los conceptos de justicia e imparcialidad social y como el fundamento básico de la mayoría de las instituciones de la sociedad como el sistema judicial.

6.3.2 Principios y consideraciones

6.3.2.1 Principios

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

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

6.3.2.2 Consideraciones

Los Estados tienen el deber de proteger a los individuos y los grupos contra el abuso de los derechos humanos, así como de respetar y cumplir los derechos humanos dentro de su jurisdicción. Cada vez más, los Estados están dando pasos para motivar a las organizaciones ubicadas en sus jurisdicciones a respetar los derechos humanos cuando ellos operan fuera de dicha jurisdicción. Está ampliamente aceptado que las organizaciones y los individuos tienen el potencial de afectar, y efectivamente afectan a, los derechos humanos, directa e indirectamente. Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar todos los derechos humanos, independientemente de si el estado es incapaz o no está dispuesto a cumplir con su deber de protegerlos. Respetar los derechos humanos significa no vulnerar los derechos humanos de los demás. Esta responsabilidad implica ir dando pasos positivos para asegurar que la organización evita la vulneración de los derechos, tanto a través de una aceptación pasiva, como de una participación activa. Para cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos, se requiere el ejercicio de la debida diligencia. Allá donde el Estado falla en su deber de proteger, una organización puede llegar a tener que tomar medidas adicionales para asegurar que se respetan los derechos humanos en todas sus operaciones.

Algunas normas fundamentales del derecho penal internacional exigen rendición de cuentas legal y obligaciones para individuos y organizaciones, así como para los estados, por abusos serios a los derechos humanos internacionales. Incluye la prohibición de la tortura, los crímenes contra la humanidad, la esclavitud y el genocidio. En algunos países las organizaciones son sujetas a procesos judiciales bajo la legislación nacional en base a

delitos reconocidos internacionalmente. Otros instrumentos de derechos humanos determinan el alcance de las obligaciones legales de las organizaciones en relación a los derechos humanos y la manera de implementarlas y hacerleas cumplir.

la responsabilidad básica de las organizaciones no estatales es el respeto a los derechos humanos.. Sin embargo, una organización puede encontrarse con expectativas de partes interesadas que vayan más allá del respeto o que puedan querer ser más ambiciosas y contribuir al cumplimiento de los derechos humanos. El concepto de esfera de influencia ayuda a una organización a comprender el alcance de sus oportunidades para apoyar los derechos humanos, entre los diferentes titulares de esos derechos. Incluso, puede ayudar a una organización a analizar su capacidad para influir o motivar a otras partes, los asuntos sobre derechos humanos en los que puede tener un mayor impacto, y los titulares de derechos que se verían afectados.

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

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

6.3.3 Asunto 1 sobre derechos humanos: Debida diligencia

6.3.3.1 Descripción del asunto

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

6.3.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

En cualquier proceso de debida diligencia, una organización debería considerar el contexto del país en el que opera o en el que se realizan sus actividades; los impactos potenciales y reales de las propias actividades de la organización en los derechos humanos y el potencial de abuso de los derechos humanos resultantes de las acciones de otras entidades o personas cuyas actividades están significativamente ligadas a las de la organización. En un proceso de debida diligencia debería incluir, de una forma adecuada para el tamaño y las circunstancias de la organización, los siguientes elementos:

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

Con el fin de identificar potenciales áreas de acción, una organización debería esforzarse por comprender mejor los desafíos y dilemas desde la perspectiva de los individuos y de los grupos que pueden verse perjudicados.

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

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

6.3.4.1 Descripción del asunto

Existen ciertas circunstancias y ambientes en los que es más probable que las organizaciones tengan que enfrentarse a desafíos y dilemas relacionados con los derechos humanos y el riesgo de abuso de los derechos humanos pueda encontrarse exacerbado. Esas circunstancias incluyen:

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

- involucración en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades;
- proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas;^{[40][115]}
- actividades que pueden afectar o involucrar niños;^{[99][110][111]}
- una cultura de corrupción;
- cadenas de valor complejas que implican un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal; y
- la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros activos.

6.3.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

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

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

6.3.5 Asunto 3 sobre derechos humanos: evitar la complicidad

6.3.5.1 Descripción del asunto

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

En el contexto no legal, complicidad deriva de las expectativas sociales de comportamiento en el sentido amplio. En este contexto, una organización puede considerarse cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables, que sean incoherentes o irrespetuosos con la normativa internacional de comportamiento, y que la organización a través del ejercicio de la debida diligencia sabía o podría haber sabido que conducirían a producir impactos negativos sustanciales en el medioambiente o la

sociedad. Una organización también puede considerarse cómplice si permanece en silencio ante actos condenables o se beneficia de los mismos.

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

- **Complicidad directa:** sucede cuando una organización, a sabiendas, ayuda a violar los derechos humanos;
- **Complicidad beneficiosa:** implica que una organización se beneficia directamente de las violaciones de los derechos humanos perpetradas por otros. Por ejemplo, una organización que tolera las acciones de las fuerzas de seguridad para suprimir una protesta pacífica contra sus actividades, el uso de medidas represivas para proteger sus instalaciones o una organización que se beneficia económicamente del abuso de los derechos fundamentales en el trabajo por parte de sus proveedores; y
- **Complicidad tácita:** puede consistir en el hecho de que una organización no actúe ante las autoridades adecuadas poniendo al descubierto violaciones sistemáticas o continuas de los derechos humanos, como podría ser el caso de no denunciar la discriminación sistemática contra grupos particulares en la legislación laboral..

6.3.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

- Un área destacada en relación con la complicidad potencial en los abusos de derechos humanos, se refiere a las disposiciones de seguridad. En este sentido, una organización debería verificar que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con las normativa internacional y con las normas técnicas para lograr el cumplimiento de la ley; el personal de seguridad (empleado, contratado o sub-contratado) debería estar entrenado adecuadamente, incluso en la adhesión a normas de derechos humanos; y las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad deberían abordarse e investigarse con prontitud, y cuando sea adecuado, de manera independiente.

Adicionalmente, una organización debería:

- no proveer bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer violaciones de los derechos humanos;
- no crear una alianza formal con un aliado que comete violaciones de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza;
- informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere; y
- considerar la posibilidad de hacer público, o tomar otra acción en el sentido de no consentir actos de discriminación que se producen en el ámbito laboral en el país afectado.

Una organización puede llegar a ser consciente, prevenir y abordar los riesgos de complicidad integrando las características comunes de las mejores referencias legales y sociales en sus procesos de debida diligencia.

6.3.6 Asunto 4 sobre derechos humanos: resolución de conflictos

6.3.6.1 Descripción del asunto

Incluso cuando las instituciones operan óptimamente, pueden producirse controversias en relación con el impacto que las decisiones y actividades de una organización pueden tener sobre los derechos humanos. Los mecanismos eficaces de resolución de conflictos desempeñan un rol importante en el deber del estado de proteger los derechos humanos. Del mismo modo, para cumplir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, una organización debería establecer los mecanismos para que aquellos que crean que sus derechos humanos han sido violados puedan llevar el problema ante la organización e intentar obtener una compensación. Este mecanismo no debería perjudicar el acceso a los canales legales disponibles. Los mecanismos no estatales no deberían debilitar la fortaleza de las instituciones estatales, particularmente los mecanismos judiciales, ya que pueden ofrecer oportunidades adicionales de recurrir a otras instancias y de obtener compensación.

6.3.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- **Legítimos:** incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de conflictos determinado pueda interferir con la justa ejecución del mismo;
- **Accesibles:** se debería hacer pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia o el miedo a las represalias;
- **Predecibles:** deberían haber procedimientos claros y conocidos, un marco temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse, y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado;
- **Equitativos:** las partes agraviadas deberían tener acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesarias para comprometerse en un proceso justo de resolución de conflictos;
- **Compatibles con los derechos:** los resultados y reparaciones deberían ser acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas a nivel internacional;
- **Claros y transparentes:** aunque la confidencialidad puede ser adecuada en algunos casos, el proceso y el resultado deberían estar suficientemente abiertos al escrutinio público y deberían otorgar el debido peso al interés público; y
- **Basados en el diálogo y la mediación:** las partes agraviadas deberían tener el derecho a buscar mecanismos alternativos independientes para la adjudicación de

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

6.3.7 Asunto 5 sobre derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables

6.3.7.1 Descripción del asunto

La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en fundamentos legítimos. Los fundamentos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre otros, los siguientes: raza, color de piel, género, edad, estado civil, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, fundamentos económicos, discapacidad, orientación sexual, estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA, embarazo, afiliación política u otras opiniones políticas o de otro tipo.^{[36][43][100][101][102][103][117]} La prohibición de discriminar constituye uno de los principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos humanos.

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

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

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

6.3.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

Una organización debería examinar sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta. Puede, por ejemplo, analizar las formas típicas en las que interactúa con las mujeres, en comparación con los hombres, y considerar si las políticas y decisiones en esta cuestión son objetivas o reflejan prejuicios estereotipados. Podría desear buscar el asesoramiento de organizaciones locales o internacionales con experiencia en derechos

humanos. Una organización puede guiarse por las conclusiones y recomendaciones del seguimiento nacional o internacional o mediante procedimientos de investigación.

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

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

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

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 tradicionales, agua y recursos; mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional, libre de discriminación; y el manejo 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; y 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.

6.3.8 Asunto 6 sobre derechos humanos: derechos civiles y políticos

6.3.8.1 Descripción del asunto

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

6.3.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

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

- la libertad de reunión pacífica y asociación;
- la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales; y
- el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico ni trato inhumano o degradante.

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

6.3.9.1 Descripción del Asunto

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

6.3.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

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

- vías para facilitar el acceso a la educación y el permanente aprendizaje de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible.
- unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentalmente que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y a su cumplimiento.

- explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos;
- vías para adaptar bienes y servicios a las capacidades de compra de la gente pobre; y
- ofrecer la disponibilidad de sus instalaciones y recursos para acoger ocasionalmente actividades culturales en la comunidad.

Los derechos económicos, sociales y culturales, como sucede con cualquier otro derecho, también se deberían considerar en el contexto local.

Puede encontrarse mayor orientación sobre las acciones y expectativas relacionadas en el apartado 6.8, relativo a la participación activa y desarrollo de la comunidad.

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

6.3.10.1 Descripción del asunto

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

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

6.3.10.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- **Libertad de asociación y negociación colectiva:**^{[29][68]} las organizaciones representativas formadas por trabajadores, o a las que se sumen trabajadores, deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y condiciones laborales se pueden determinar a través de la negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitiera realizar su trabajo de manera eficiente y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias. A los representantes de los trabajadores se les debería proporcionar la información necesaria para las negociaciones importantes. (Véase el apartado 6.4,

para mayor información sobre la libertad de asociación, y sobre cómo se relacionan la libertad de asociación y la negociación colectiva con el diálogo social).

- **Trabajo forzoso:**^[27] una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el trabajo forzoso de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de empleo justas y decentes.
- **Igualdad de oportunidades y no - discriminación:**^{[22][24][25]} una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de sesgos relacionados con raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional, etnia u origen social, casta, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, como ser portador o padecer VIH/SIDA, afiliación política o cualquier otro sesgo. Las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y promoción, y a la finalización del empleo deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo. Las organizaciones deberían también dar los pasos necesarios para prevenir el acoso en el lugar de trabajo.
 - Una organización debería evaluar periódicamente el impacto en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no – discriminación.
 - Una organización debería tomar acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables, tales como indígenas, trabajadores inmigrantes y trabajadores con discapacidades. Esto podría incluir establecer lugares de trabajo para personas con discapacidades para ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas, y establecer programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo juvenil y la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres, y una representación mas equilibrada de las mujeres en cargos directivos, o participar en dichos programas.
- **Trabajo infantil:**^{[46][47][81][82][99]} la edad mínima para trabajar se determina mediante instrumentos internacionales (véase el recuadro 7 y la tabla 3). Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo. Si una organización emplea trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, debería asegurarse no sólo de que los niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporcionen alternativas adecuadas, particularmente de educación. No se considera trabajo infantil el trabajo liviano que no perjudica al niño o interfiere en su asistencia al colegio o en otras actividades necesarias para el completo desarrollo de los niños, (tales como las actividades recreativas).

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 completar 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 trabajo peligroso, -trabajo en el que existe la posibilidad de dañar la salud, seguridad o moral del niño, como consecuencia de su naturaleza 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 formación 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 correspondientes para sacarlos del trabajo. En la medida de lo posible, una organización debería ayudar a los niños que han sido sacados de los 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.

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

6.4 Prácticas Laborales

6.4.1 Visión general sobre las prácticas laborales

6.4.1.1 Las organizaciones y las prácticas laborales

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

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

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

6.4.1.2 Prácticas laborales y responsabilidad social

La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de

² El término “empleado” se refiere a un individuo bajo una relación reconocida 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.

problemas sociales. Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: ~~unas~~ las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.^[33]

6.4.2 Principios y consideraciones

6.4.2.1 Principios

Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la OIT^[37] de 1944 es que el trabajo no es una mercancía. Esto quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción, ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad inherente de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.^[5] Los principios involucrados incluyen el derecho de las personas a ganarse la vida con un trabajo escogido libremente, y el derecho a condiciones laborales justas y favorables.

6.4.2.2 Consideraciones

Los derechos humanos que la OIT reconoce como derechos fundamentales en el trabajo se abordan en el apartado 6.3.10. Muchas otras convenciones y recomendaciones de la OIT complementan y refuerzan varias disposiciones de la Declaración Universal de Derechos Humanos y sus dos pactos mencionados en el recuadro 6 y pueden usarse como fuente de orientación práctica respecto al significado de diversos derechos humanos.

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

- adoptando legislación coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con las normas de trabajo de la OIT pertinentes,
- respaldando esas leyes, y
- asegurando que los trabajadores y las organizaciones tengan el acceso necesario a la justicia.

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

Allí donde los gobiernos han fallado a la hora de legislar, una organización que opera en ese tipo de situaciones debería actuar conforme a los principios que subyacen en esos instrumentos internacionales. En lugares donde la ley sea adecuada, pero la capacidad del gobierno de hacer cumplir esa ley no lo sea, una organización debería actuar conforme a la ley. Es importante distinguir entre el gobierno en su rol como órgano de estado y el gobierno en su rol como empleador. Los organismos de gobierno o las organizaciones que son propiedad del gobierno tienen las mismas responsabilidades que las otras organizaciones en lo que respecta a sus prácticas laborales, aunque tienen otras responsabilidades, puesto que crean y aplican leyes y regulaciones y administran justicia.

6.4.3 Asunto 1 sobre prácticas laborales: Trabajo y relaciones laborales

6.4.3.1 Descripción del asunto

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

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

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

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

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

6.4.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- asegurarse de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos;
- no tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley;

- reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad. Valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;
- proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos;^{[72][73]}
- garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral, por razones de raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional, origen étnico o social, casta, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, como por ejemplo, ser portador o padecer HIV/SIDA el , o afiliación política;
- eliminar prácticas arbitrarias o discriminatorias de despido en caso de que existan;^{[72][73]}
- proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados;
- dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Una organización debería usar únicamente intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales a las personas que realizan el trabajo.^{[60][61]}
- no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus aliados, proveedores o sub-contratistas. Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo posiblemente que un alto nivel de influencia se corresponda con un alto nivel de responsabilidad a la hora de ejercer esa influencia. Dependiendo de la situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría llegar a incluirse el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores y subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT pertinentes (véase el apartado 5.2.3 para obtener información adicional acerca de las responsabilidades en la esfera de influencia); y
- en lugares donde opere de manera internacional, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a 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 con el propósito de establecer normas técnicas 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 decentes y productivos, lo que define como un trabajo desempeñado en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

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

6.4.4.1 Descripción del asunto

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

Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. Debería darse una consideración justa y adecuada a la calidad de las condiciones de trabajo.

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

6.4.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales pertinentes;
- respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos obligatorios, tales como los convenios colectivos;
- respetar al menos las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales establecidas por la OIT, especialmente en lugares donde la legislación nacional aún no se ha adoptado;
- proporcionar condiciones de trabajo decentes en lo que respecta a salarios,^{[48][49][62][63][65]} horas de trabajo,^{[28][32][50][51][67]} descanso semanal, vacaciones,^{[30][31][74][75][76]} salud y seguridad,^{[18][19][36][38][52][53][54][55][65][66][69][70][77]} protección de la maternidad^{[41][42][71]} y conciliación con la vida familiar;^[79]
- ofrecer condiciones de trabajo que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada y que permitan, en la mayor medida posible, el equilibrio entre el trabajo y la vida privada;^{[60][61]}
- ofrecer salarios y otras formas de remuneración de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que al menos fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacer eso, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de la vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo. A la hora de determinar los salarios y las condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con los trabajadores, cuando ellos así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva;^{[60][61]}
- proporcionar un pago similar por un trabajo de valor similar;^{[24][25]}
- pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, regulaciones o convenios colectivos;^{[48][49][62][63][64]}
- cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera;^[39]
- respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos.^{[48][49][62][63][64]} También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas;^{[28][32][50][51][67]}

- compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería respetar las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas,^{[48][49][62][63][64]} y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores concernientes al trabajo forzoso;^[27] y
- cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas respecto al descanso semanal.

6.4.5 Asunto 3 sobre prácticas laborales: Diálogo social

6.4.5.1 Descripción del asunto

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

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

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

El diálogo social eficaz ofrece un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar soluciones que tomen en cuenta las prioridades y necesidades de empleadores y trabajadores, y por lo tanto, produce resultados importantes y duraderos para la organización y la sociedad. El diálogo social puede contribuir a establecer la participación y principios democráticos y en el lugar de trabajo, con el fin de obtener un mejor entendimiento entre la organización y quienes desempeñan su trabajo y hacer saludables las relaciones entre los empleados y la dirección, y minimizar así el recurso a costosas controversias industriales. El diálogo social es un medio potente para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social podría incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas.

El diálogo social puede adoptar muchas formas y presentarse en varios niveles. Los trabajadores pueden querer formar grupos con una cobertura ocupacional, interocupacional o geográfica más amplia. Empleadores y trabajadores están en la mejor

posición para decidir en conjunto el nivel más adecuado. Una manera de hacerlo es adoptando acuerdos marco, complementados con acuerdos locales a nivel de organización acordes con la legislación nacional o la práctica. A veces, el diálogo social puede tratar temas polémicos, en cuyo caso, las partes pueden establecer un proceso de resolución de controversias. El diálogo social también puede estar relacionado con conflictos para los que resulta importante contar con un mecanismo de quejas, particularmente en países donde los principios y derechos fundamentales del trabajo no se protegen adecuadamente.

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

6.4.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables, para las organizaciones, incluso a nivel internacional;
- respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente;
- no obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y a negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo;
- cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales adecuadas y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo;
- tanto como sea posible y hasta un punto que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo; a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y, a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización; y
- abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva, o a participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones.

Las organizaciones podrían querer, también, considerar su participación, cuando sea adecuada, en organizaciones de empleadores pertinentes, como un medio de crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su manifestación de la responsabilidad social a través de dichos canales.

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

6.4.6.1 Descripción del asunto

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

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

6.4.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- desarrollar, implementar y mantener una política de salud, seguridad y ambiente de trabajo que establezca claramente que la implementación de normas de buena salud, seguridad y medioambiente no debería ir en contra de un buen desempeño; ambas cuestiones se refuerzan mutuamente;
- comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo la jerarquía de controles; eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección individual;
- analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad derivados de sus actividades;
- proporcionar información sobre la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados;
- proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias;
- registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos;
- abordar las maneras específicas, y en ocasiones diferentes, en que los riesgos de salud y seguridad de los trabajadores (SSO) afectan a mujeres y hombres, así como las distintas maneras en que los discapacitados y los trabajadores menores de 18 años puedan verse afectados;

- proveer protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados que operen en sus instalaciones:
- esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades;
- proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos importantes a todo el personal pertinente;
- respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios por parte de los trabajadores; y
- basar sus sistemas de salud, seguridad y medioambiente en la participación de los trabajadores afectados (véase el recuadro 9) y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:
 - obtener información completa y precisa concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos;
 - consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo;
 - rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otras personas;
 - buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores u otras organizaciones que tengan conocimiento ~~experto~~ del tema;
 - informar a las autoridades pertinentes sobre asuntos de salud y seguridad;
 - participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de accidentes; y
 - estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas.^{[18][19][36][38][52][53][54][55][65][66][69][70][77]}

Recuadro 9 — Comités paritarios de salud y seguridad

Un programa eficaz de salud y seguridad en el trabajo depende del involucramiento de los trabajadores. Los comités paritarios de salud y seguridad pueden constituir la parte más importante del programa de salud y seguridad de la organización. Los comités paritarios pueden:

- recopilar información;
- desarrollar y divulgar manuales de seguridad y programas de formación;

- informar, registrar e investigar accidentes; e
- inspeccionar y dar respuesta a esos problemas planteados por los empleados o la Dirección. Los representantes de los trabajadores en estos comités no deberían ser designados por la Dirección, sino que deberían ser elegidos por los propios trabajadores. La composición de estos comités debería estar repartida de forma equitativa entre la Dirección y los representantes de los trabajadores y siempre que fuera posible, debería incluir hombres y mujeres. Los comités deberían tener el tamaño adecuado para que pudieran estar representados todos los turnos, secciones y localizaciones de la organización. No deberían considerarse sustitutos de los sindicatos o de los comités de empresa.

6.4.7 Asunto 5 sobre prácticas laborales: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

6.4.7.1 Descripción del asunto

El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas ampliando las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.

Los empleadores pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abordando inquietudes sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares y promover la salud y el bienestar. También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo decente.

6.4.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje profesional y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores reciban ayuda para realizar la transición a un nuevo empleo, a través de los sistemas de reconocimiento de habilidades, y ayuda para acceder a la formación en materia de gestión del estrés, para poder enfrentarse a él, cuando sea excesivo;
- respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, proporcionando un horario laboral razonable y, permisos de paternidad o maternidad y, cuando sea

posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a que los trabajadores logren un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada; y

- establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

6.5 El medioambiente

6.5.1 Visión general del medioambiente

6.5.1.1 Las organizaciones y el medioambiente

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

6.5.1.2 El medioambiente y la responsabilidad social

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

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Es, por ello, un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. También requieren que se considere debidamente la necesidad de una educación holística, puesto que la educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

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

6.5.2 Principios y consideraciones

6.5.2.1 Principios

Una organización debería respetar y promover los siguientes principios ambientales:

- **responsabilidad ambiental:** además de cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidades por las cargas ambientales provocadas por sus actividades, productos y servicios en áreas rurales o urbanas y en el medioambiente en general. Debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su control o esfera de influencia;
- **el enfoque precautorio:** proviene de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo^[119] y las subsiguientes declaraciones y acuerdos^{[109] [131] [94]}, que incorporan el concepto de que cuando existan amenazas de daño serio o irreversible para el medioambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta, o la falta de certeza absoluta en cuanto a la gravedad de la amenaza para el medioambiente no se deberían usarse como motivo para postergar la adopción de medidas (costo-eficientes) para la prevención de la degradación del medioambiente o de los daños a la salud humana.
- **gestión de riesgos ambientales:** una organización debería implementar programas utilizando una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evitar, evaluar y reducir los riesgos e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios. Una organización debería desarrollar e implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta ante emergencias para reducir y mitigar las cargas ambientales, y en la salud y la seguridad producidas por accidentes y para proporcionar información acerca de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades adecuadas.
- **quien contamina paga:** una organización debería asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, productos y servicios, bien por la magnitud de la carga ambiental que ocasiona a la sociedad y las medidas reparatorias requeridas, o por el grado en que la contaminación supera un nivel aceptable (véase el principio 16 de la Declaración de Río)^[119] Una organización debería utilizar el principio de quien contamina paga para internalizar el costo de contaminar y cuantificar los beneficios económicos y ambientales de la prevención de la contaminación, frente a la mitigación de sus impactos.

6.5.2.2 Consideraciones

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

- **orientación al ciclo de vida:** las principales metas de la orientación al ciclo de vida son la reducción de los impactos ambientales de los productos y servicios, así como la mejora de su desempeño socio-económico, a lo largo de su ciclo de vida, esto es, desde materias primas y la generación de energía, pasando por su producción y uso, hasta la disposición final al final de su vida útil o recuperación.
- **evaluación del impacto ambiental:** una organización debería evaluar los impactos ambientales antes de iniciar una nueva actividad o proyecto y usar los resultados de la evaluación como parte del proceso de toma de decisiones;

- **producción más limpia y ecoeficiencia:** se trata de estrategias ~~que pretenden~~ para satisfacer las necesidades humanas usando recursos de manera más eficiente y generando menos contaminación y residuos. Un punto importante se centra en hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final de éste. Los enfoques de producción más limpia y segura, y eco-eficiencia incluyen: mejorar prácticas de mantenimiento; actualizar o introducir nuevas tecnologías o procesos; reducir el uso de materiales y energía; usar energías renovables, racionalizar el consumo de agua; eliminar o gestionar de forma segura materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios.
- **enfoque de sistema producto – servicio:** se puede utilizar para transferir el foco en las interacciones del mercado de vender o brindar productos (que es, la transferencia de propiedad a través de una venta única o arrendamiento/ alquiler) a vender u ofrecer un sistema de producto-servicio para satisfacer en conjunto las necesidades de los clientes (por medio de variados servicios y mecanismos de entrega). Los sistemas producto-servicio incluyen arrendar con opción de compra, alquilar o compartir un producto, combinar productos y el pago por un servicio. Dichos sistemas pueden reducir el uso ~~del~~ de material, desacoplar ingresos de flujos de material y hacer participar a las partes interesadas en la promoción de la extensión de la responsabilidad del productor a través del ciclo de vida del producto - servicio de apoyo.
- **uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas:** una organización debería tratar de adoptar y, cuando sea adecuado, promover el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados (véase el principio 9 de la Declaración de Río)^[119]
- **adquisición sostenible:** en sus decisiones de compra, una organización debería tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida. Cuando sea posible, debería dar prioridad a productos y servicios con impactos minimizados, haciendo uso de esquemas de etiquetado fiables e independientes que sean pertinentes, como el eco-etiquetado.

6.5.3 Asunto 1 sobre medioambiente: prevención de la contaminación

6.5.3.1 Descripción del asunto

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

- **emisiones al aire:** las emisiones al aire realizadas por una organización, de contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles (COV), dióxido de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x), dioxinas, partículas y sustancias que destruyen la capa de ozono, pueden provocar impactos en la salud y en el medioambiente que afectan a los individuos de diferentes maneras. Estas emisiones

pueden provenir directamente de las actividades e instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de los mismos o por la generación de energía que esto consume.

- **vertidos al agua:** una organización puede contaminar el agua a través de vertidos directos, intencionados o accidentales a aguas superficiales, escorrentías no intencionadas en aguas superficiales, o la filtración a aguas subterráneas. Estos vertidos pueden provenir directamente de las instalaciones de una organización o pueden tener como causa indirecta el uso de sus productos y servicios.
- **residuos:** las actividades, productos y servicios de una organización pueden conducir a la generación de residuos líquidos o sólidos que, si se gestionan de manera incorrecta, pueden provocar la contaminación del aire, agua, tierra y suelo. La gestión responsable de los residuos busca evitarlos, siguiendo la jerarquía de reducción de residuos que consiste en: reducción en la fuente, reutilización, reciclado y reprocesamiento, tratamiento y disposición final de residuos.
- **liberación de productos químicos tóxicos y peligrosos:** una organización que utiliza o produce productos químicos tóxicos y peligrosos, (tanto presentes naturalmente como antropogénicos), puede afectar de manera negativa a los ecosistemas y a la salud humana a través de impactos profundos agudos (inmediatos) o crónicos (a largo plazo) resultantes de emisiones o liberaciones. Los impactos pueden afectar a individuos de distinto género y edad de manera diferente.
- **otras formas identificables de contaminación:** las actividades, productos y servicios de una organización pueden provocar otras formas de contaminación que afectan negativamente la salud y el bienestar de comunidades, y que pueden afectar a los individuos de manera diferente. Esas formas incluyen: ruidos, olores, contaminación visual, vibraciones, radiaciones, agentes infecciosos (por ejemplo, virales o bacteriales), emisiones de fuentes difusas o dispersas y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasoras).

6.5.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, productos y servicios, una organización debería:

- identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y servicios; y medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas;
- medir, registrar e informar la reducción de la contaminación, consumo de agua, generación de residuos y consumo de energía;
- implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables;^[83]

- divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medioambiente;
- identificar y prevenir de manera sistemática, la utilización de
 - productos químicos prohibidos, definidos tanto por la ley nacional, como por las convenciones internacionales, y,
 - cuando sea posible, productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación. La organización también debería tratar de impedir el uso de dichos productos químicos a en organizaciones dentro de su esfera de influencia. Los productos químicos que se deben evitar incluyen los siguientes, pero no se limitan a ellos: sustancias que destruyen la capa de ozono,^[125] contaminantes orgánicos persistentes (COP)^[131] y los productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam,^[132] productos químicos peligrosos y plaguicidas (según lo definido por la Organización Mundial de la Salud), productos químicos definidos como cancerígenos (incluida la exposición al humo del tabaco) o mutagénicos, y productos químicos que afecten a la reproducción, sean disruptores endocrinos, o persistentes, bioacumulativos y tóxicos (PBTs) o muy persistentes y muy bio-acumulativos (vPvBs); e
- implementar un programa de prevención y preparación frente a accidentes con productos químicos y un plan de emergencia que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, aliados, autoridades y comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas.

6.5.4 Asunto 2 sobre medioambiente: uso sostenible de los recursos

6.5.4.1 Descripción del asunto

Para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo y producción actuales para que puedan estar dentro de la capacidad de absorción del planeta Tierra. El uso sostenible de un recurso significa que se utiliza en una medida menor o igual que su tasa de renovación natural. Para los recursos no renovables (como los combustibles fósiles), la sostenibilidad a largo plazo requiere que su tasa de uso sea menor que la tasa de sustitución por un recurso renovable. Una organización puede progresar hacia un uso sostenible de los recursos utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables por recursos renovables, por ejemplo utilizando innovaciones tecnológicas. Tres áreas clave para mejoras en la eficiencia son:

- **eficiencia energética:** una organización debería implementar programas de eficiencia energética para reducir la demanda de energía para edificios, transporte, procesos de producción, aparatos eléctricos y equipos electrónicos, la provisión de servicios u otros propósitos. Las mejoras en la eficiencia para del uso de la energía también deberían

complementar los esfuerzos para avanzar en el uso sostenible de recursos renovables, tales como la energía solar, energía hidroeléctrica, energía de las olas y las mareas, energía eólica y biomasa.

- **conservación del agua y acceso al agua:** una organización debería conservar y reutilizar el agua en sus propias operaciones y estimular la conservación del agua dentro de su esfera de influencia. El agua, incluida la provisión de agua potable fiable y de servicios sanitarios, es una necesidad humana fundamental y un derecho humano básico. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (véase el recuadro 13) incluyen la provisión de acceso sostenible a agua potable segura.
- **eficiencia en el uso de materiales:** una organización debería implementar programas de eficiencia de materiales para reducir el deterioro ambiental que provoca el uso de materias primas para los procesos de producción o para productos elaborados utilizados en sus actividades o en la entrega de sus servicios. En esencia, un programa de eficiencia de materiales se basa en la identificación de vías para aumentar la eficiencia en el uso de materias primas en la esfera de influencia de la organización. El uso de materiales provoca varias cargas ambientales directas e indirectas asociadas, por ejemplo, al impacto que sobre los ecosistemas tienen la minería y las actividades forestales, y las emisiones generadas por el uso, transporte y procesamiento de materiales.

6.5.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados;
- medir, registrar y proporcionar información sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos;
- implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores que suponen el uso de las mejores prácticas y otros niveles de referencia;
- complementar o reemplazar recursos no renovables con fuentes renovables alternativas de bajo impacto;
- utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible;
- gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica; y
- promover el consumo sostenible.

6.5.5 Asunto 3 sobre el medioambiente: mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

6.5.5.1 Descripción del asunto

Se sabe que las emisiones de gases de efecto invernadero [GEI] procedentes de las actividades humanas, como dióxido de carbono (CO₂) y metano (CH₄), son la causa más probable del cambio climático mundial, que tiene impactos significativos sobre el medioambiente natural y humano.^[16] Entre las tendencias observadas y que pueden anticiparse se incluyen: aumento de las temperaturas, cambios en los patrones de precipitaciones, mayor frecuencia de eventos climáticos extremos, aumento de los niveles del mar y cambios en ecosistemas, agricultura y actividades pesqueras. Se anticipa que el cambio climático puede ir todavía más lejos ocasionando cambios que serían mucho más drásticos y difíciles de afrontar.

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

6.5.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

6.5.5.2.1 Mitigación del cambio climático

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

- identificar las fuentes directas e indirectas de emisión de GEI y definir el límite (alcance) de su responsabilidad;
- medir, registrar y proporcionar información sobre sus emisiones significativas de GEI, usando preferentemente métodos definidos en normas internacionales (véase el Anexo A para conocer algunos ejemplos de iniciativas y herramientas de responsabilidad social);
- implementar medidas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI; que se encuentran dentro de su control o esfera de influencia;
- reducir el uso de combustibles fósiles y los impactos de su uso, por ejemplo, haciendo uso de tecnologías de baja emisión y energías renovables, con el objetivo de reducir las emisiones de GEI del ciclo de vida, teniendo presente las posibles consecuencias ambientales y sociales derivadas del mayor uso de dichos recursos;
- evitar la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también disminuyen la capa de ozono) por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado;
- considerar oportunidades para el comercio de derechos de emisión o instrumentos de mercado similares y mecanismos de desarrollo que utilizan metodologías reconocidas y en conformidad con acuerdos internacionales como la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático [UNFCCC].^[109] Una organización debería

examinar cuidadosamente si dichos esfuerzos conducen a una reducción sustancial de GEI; y

- tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.

6.5.5.2 Adaptación al cambio climático

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

- considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro para identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio a su proceso de toma de decisiones. Esto se debería realizar para implementar medidas que respondan a impactos existentes o anticipados y para aumentar la capacidad de las partes interesadas dentro de su esfera de influencia para adaptarse; e
- identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para 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 críticos para la salud humana;
- apoyar las medidas regionales para reducir la vulnerabilidad ante inundaciones pluviales y fluviales. 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 resiliencia de la sociedad.

6.5.6 Asunto 4 sobre medioambiente: protección y (restauración) de los hábitats naturales

6.5.6.1 Descripción del Asunto

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

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

- **valoración, protección y restauración de los servicios de los ecosistemas:** los ecosistemas contribuyen al bienestar de la sociedad brindando servicios tales como alimentos, agua, combustible, control de inundaciones, suelo, polinizadores, fibras naturales, recreación y la absorción de contaminación y residuos. A medida que los ecosistemas se degradan o destruyen, pierden la capacidad de proporcionar dichos servicios.
- **valoración y protección de la biodiversidad:** la biodiversidad es la variedad de vida en todas sus formas, niveles y combinaciones; incluye diversidad de ecosistemas, diversidad de especies y diversidad genética.^[126] La protección de la biodiversidad pretende asegurar la supervivencia de especies terrestres y acuáticas, la variabilidad genética y los ecosistemas naturales.^{[127][128]}
- **uso de la tierra y de los recursos naturales de manera sostenible:** los proyectos de uso de los terrenos por parte de una organización pueden proteger o degradar el hábitat, las aguas, los suelos y los ecosistemas.^{[129][130]}
- **fomentar un desarrollo urbano y rural ambientalmente sólido:** Las decisiones y actividades de las organizaciones pueden impactar de manera significativa en el entorno urbano o rural y sus ecosistemas relacionados. Esos impactos pueden estar asociados con, por ejemplo, planificación urbana, edificación y construcción, sistemas de transporte, gestión de desechos y aguas residuales y técnicas agrícolas.

6.5.6.2 Expectativas y acciones relacionadas

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

- identificar impactos negativos potenciales sobre los servicios del ecosistema y la biodiversidad, y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos;
- cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de los daños ambientales ocasionados y crear valor económico en la protección de los servicios del ecosistema;

- conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven con el tiempo a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas;
- establecer e implementar una estrategia integrada para la gestión de terrenos, aguas y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa;
- tomar medidas para preservar toda especie endémica o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectada negativamente;
- implementar prácticas de planificación, diseño y operación ~~así~~, como formas para minimizar los posibles daños ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano;
- incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, ~~espacios~~ corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción;^{[92][128]}
- considerar la adopción de prácticas sostenibles en agricultura, pesca, bienestar de los animales y silvicultura, definidas en normas reconocidas y en esquemas de certificación^[14] ;
- considerar que los animales silvestres y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por lo tanto, deberían ser valorados y protegidos;
- usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que cumplan los requisitos de normas y esquemas de certificación (véase, por ejemplo el Anexo A y la Bibliografía); y
- evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.

6.6 Prácticas justas de operación

6.6.1 Visión general de las prácticas justas de operación

6.6.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones e individuos. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus aliados, proveedores, contratistas y competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia

justa, comportamiento socialmente responsable, en las relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

6.6.1.2 Prácticas justas de operación y responsabilidad social

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

6.6.2 Principios y consideraciones

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de las normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación. La prevención de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

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

6.6.3.1 Descripción del asunto

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

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

6.6.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión;
- asegurar que los líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción;
- apoyar a sus trabajadores y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;

- capacitar y hacer que sus empleados y representantes tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla;
- asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima;
- establecer y mantener un sistema eficaz de controles internos para luchar contra la corrupción;
- alentar a sus empleados, aliados, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos que permitan ofrecer información sin miedo a represalias;
- informar a las autoridades legales pertinentes sobre violaciones de la ley penal; y
- trabajar en la lucha contra la corrupción, influyendo sobre otros con los que la organización realiza operaciones para que se adopten prácticas anticorrupción similares.

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

6.6.4.1 Descripción del asunto

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

6.6.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

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

6.6.5 Asunto 3 sobre prácticas justas de operación: competencia justa

6.6.5.1 Descripción del asunto

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

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

6.6.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para promover la competencia justa, una organización debería:

- realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes ;
 - establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;
 - promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y con una competencia justa;
 - respaldar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia; y
 - tener en cuenta el contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr ventajas competitivas desleales.
- **6.6.6 Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad social en la esfera de influencia**

6.6.6.1 Descripción del asunto

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

Una organización debería tener en cuenta los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de sus decisiones de compra y adquisiciones en otras organizaciones, y poner el cuidado necesario para evitar o minimizar cualquier impacto negativo. También

puede estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables. Estas actividades no deberían verse como sustitutas del rol de las autoridades en lo que respecta a la implementación y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

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

6.6.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, incluyendo criterios de salud y seguridad, con el fin de ampliar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo;
- llevar a cabo investigaciones y seguimientos adecuados y pertinentes a las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados;
- considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, cuando sea adecuado, en la toma de conciencia y mejores prácticas en asuntos de responsabilidad social y adicionalmente asistir las (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;
- participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social; y
- promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables.

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

6.6.7.1 Descripción del asunto

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

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

6.6.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional;
- llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad;
- no involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería;
- pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa; y
- considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.

6.7 Asuntos de consumidores

6.7.1 Visión general de los asuntos de consumidores

6.7.1.1 Organizaciones y asuntos de consumidores

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Los asuntos que son especialmente pertinentes para clientes que compran con propósitos comerciales se tratan en el apartado 6.6. Los asuntos que son especialmente pertinentes para personas que compran con propósitos privados (consumidores) se tratan en el presente capítulo. Algunas partes, tanto del apartado 6.6 como del presente capítulo, podrían, sin embargo, ser pertinentes para ambos, clientes o consumidores.

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

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

6.7.1.2 Asuntos de consumidores y responsabilidad social

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

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 materia de protección al 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 compensación al consumidor, promuevan patrones de consumo sostenible y garanticen la libertad para la constitución de grupos de consumidores [116]

6.7.2 Principios y consideraciones

6.7.2.1 Principios

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

- principios extraídos de los ocho derechos del consumidor avalados por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor:^{116]} A pesar de que estas directrices fueron escritas para los estados, proporcionan una guía sobre los valores subyacentes en la protección del consumidor, que puede ser útil para las organizaciones en el momento de analizar sus asuntos de consumidores. Estos principios reconocen los derechos a:
 - **satisfacer las necesidades básicas:** es el derecho a tener acceso a productos y servicios esenciales, alimentación adecuada, vestimenta, vivienda, ; protección de la salud, educación, agua y servicios sanitarios.
 - **seguridad:** es el derecho a estar protegido frente a los procesos de producción, productos y servicios peligrosos para la salud o la vida;

- **estar informado:** es el derecho a recibir los datos necesarios para tomar una decisión fundamentada y a estar protegido frente a publicidad o etiquetado engañosos o con información errónea;
 - **escoger:** es el derecho a poder elegir dentro de una gama de productos y servicios, ofertados a precios competitivos con la garantía de una calidad satisfactoria;
 - **ser escuchado:** es el derecho a que los intereses de los consumidores estén representados en la creación y ejecución de las políticas gubernamentales, y en el desarrollo de productos y servicios;
 - **ser compensado:** es el derecho a recibir un acuerdo equitativo ante demandas justas, incluida la compensación por inadecuada representación, productos mal elaborados o servicios insatisfactorios;
 - **recibir educación para el consumidor:** es el derecho a adquirir el conocimiento y las habilidades necesarias para tomar decisiones fundamentadas y seguras respecto a productos y servicios, así como a conocer los derechos y responsabilidades básicos de los consumidores y cómo ejercerlos; y
 - **un ambiente saludable:** es el derecho a vivir y trabajar en un medioambiente que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones presentes y las futuras.
- principios adicionales:
 - **respeto al derecho a la privacidad:** este principio está extraído de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 12,^[117] que estipula que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra y reputación y que toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques;
 - **enfoque precautorio:** está extraído de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo,^[119] y las declaraciones y acuerdos posteriores^{[109][131][94]}, que avalan el concepto de que cuando existan amenazas de daño grave o irreversible para el medioambiente o la salud humana, la falta de evidencia científica no debería usarse como razón para posponer la toma de medidas para prevenir la degradación ambiental o el daño a la salud humana;
 - **promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer:** está extraído de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (véanse los recuadros 2 y 6) y de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (véase el recuadro 13). Ofrece una base adicional sobre la cual analizar los asuntos de consumidores y prevenir la perpetuación de los estereotipos de género (véase también el recuadro 11); y
 - **promoción del diseño universal:** se trata del diseño de productos y entornos que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o de diseño especializado. Hay siete principios que aplican al diseño universal: uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso simple e

intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y tamaño y espacio de acceso y uso.^[15]

6.7.2.2 Consideraciones

Si bien el estado tiene la responsabilidad primordial en cuanto a garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho. Particularmente, en aquellas áreas en que el estado no satisface adecuadamente las necesidades básicas de las personas, una organización debería ser sensible al impacto de sus actividades en la capacidad de las personas para satisfacer dichas necesidades. También debería evitar acciones que pudieran poner en riesgo esta capacidad.

Los consumidores vulnerables (véase el apartado 6.3.7.8) necesitan ser tratados con especial cuidado. Tienen necesidades especiales porque probablemente desconocen sus derechos y responsabilidades o porque pueden no ser capaces de actuar, aún conociéndolos. También es posible que desconozcan los posibles riesgos asociados a los productos o servicios o no puedan ser capaces de evaluarlos, o no puedan realizar juicios equilibrados cuando son sujetos a la *de mercadotecnia*.

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

6.7.3.1 Descripción del asunto

Las prácticas justas de *mercadotecnia*, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas en relación a sus compras y comparar las características de distintos productos y servicios. El objetivo de los procesos contractuales justos es proteger los intereses legítimos, tanto de proveedores, como de consumidores, mitigando los desequilibrios en la el poder de negociación de las partes. Para la *marketing* responsable puede ser necesario contar con información sobre los impactos sociales y ambientales a través de todo el ciclo de vida y la cadena de valor.

Los detalles sobre los productos y servicios que proporcionan los proveedores tienen un rol muy importante en las decisiones de compra, porque esta información puede llegar a constituir la única información disponible para los consumidores de forma rápida. La *marketing* o la información deshonesto, incompleta o engañosa puede tener como resultado que los consumidores adquieran productos y servicios que no satisfagan sus necesidades, ocasionando gasto de dinero, recursos y tiempo^{[86][88]} y que incluso puedan ser peligrosos para el consumidor o el medioambiente.

6.7.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- no involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;

- identificar claramente su publicidad y sus actividades de *mercadotecnia*;
- dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y condiciones de los productos y servicios, así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa media porcentual aplicada [APR], que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas;
- ~~separar~~ probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite;
- no utilizar textos o imágenes que perpetúen estereotipos con respecto a, por ejemplo, género, religión, raza u orientación sexual;
- no dirigirse de manera injusta a grupos vulnerables;
- proporcionar información completa, precisa, comprensible y comparable en los idiomas del punto de venta sobre:
 - todos los aspectos pertinentes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta idealmente el ciclo de vida completo;
 - los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados usando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas. Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores;
 - aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y servicios, tales como los procesos potencialmente peligrosos, los materiales y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos;
 - información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios; y
 - la dirección física de la organización, incluidos el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia.
- usar contratos que:
 - estén escritos en lenguaje claro y comprensible;
 - sean transparentes con respecto a la duración y los periodos de cancelación del contrato;
 - no incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos; y

- proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, términos, condiciones y costos.

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

6.7.4.1 Descripción del asunto

La protección de la salud y la seguridad de los consumidores implica la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman en la forma indicada o establecida, o cuando se usen incorrectamente de una manera razonablemente previsible.^{[88][116]} Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro, incluido el montaje y mantenimiento es también una parte importante de la protección de la salud y la seguridad.

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

Los productos y servicios deberían ser seguros, con independencia de que existan o no exigencias legales en materia de seguridad. La seguridad incluye la anticipación de riesgos potenciales con el fin de evitar daños o peligro. Como no pueden preverse o eliminarse todos los riesgos, entre las medidas para proteger la seguridad, deberían incluirse mecanismos para la retirada o recogida de un producto.

6.7.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medioambiente;
- evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad a la hora de abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad.^{[1][2][3][11][12]} Una organización debería ir más allá de las exigencias mínimas de seguridad, cuando exista evidencia de que unas exigencias más altas lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con las exigencias mínimas, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes;
- minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras:
 - identificando el(los) grupo(s) de usuarios más probables y dando especial atención a los grupos vulnerables;

- identificando el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el mal uso razonablemente previsible de los mismos, y los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios;
- estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados; y
- reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios.
- en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o que son persistentes y bioacumulativas, pero no limitándose a ellas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetadas claramente;
- cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, nuevas tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible toda la documentación pertinente;
- transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto;
- instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirlos acerca de los riesgos que conlleva el uso deseado o el uso previsto o el uso normalmente predecible;
- adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores, y
- cuando un producto, después de haber sido puesto en el mercado, presente un peligro no previsto, un defecto grave o contenga información engañosa o falsa, retirar del mercado todos los productos que aún no están en la cadena de distribución, y recoger los productos usando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compraron dicho producto. Puede ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad.

6.7.5 Asunto 3 relacionado con los consumidores: consumo sostenible

6.7.5.1 Descripción del asunto

El consumo sostenible se refiere al consumo de productos y recursos a tasas coherentes con el desarrollo sostenible. El concepto fue promovido en el principio 8 de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo,^[119] y que establece que para alcanzar el desarrollo sostenible y una mayor calidad de vida para todas las personas, los estados deberían reducir y eliminar los patrones de producción y consumo insostenibles. El

concepto de consumo sostenible también incluye la preocupación por el bienestar de los animales, respetando su integridad física y evitando la crueldad.

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

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

6.7.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería, cuando sea adecuado:

- ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para el medioambiente y la sociedad a través de;
 - la eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medioambiente de productos y servicios, por ejemplo el ruido y los residuos;
 - el diseño de los productos y envases de modo que estos puedan ser fácilmente reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final;
 - la provisión de información trazable a consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida información sobre eficiencia de los recursos cuando sea pertinente, tomando en consideración la cadena de valor;^{[7][8][9][10]}
 - proporcionar información a los consumidores sobre productos y servicios, incluyendo el desempeño, país de origen, eficiencia energética (cuando aplique), contenido o ingredientes (incluido el uso de organismos genéticamente modificados, si corresponde), los impactos para la salud, aspectos relacionados con el bienestar de los animales, uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y ~~eliminación~~ disposición final de los productos y sus envases y embalajes; y
 - utilizar esquemas de etiquetado pertinentes, independientes y fiables, como por ejemplo, el eco-etiquetado, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente beneficiosas de los productos y servicios.^{[8][9][10]}

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

6.7.6.1 Descripción del asunto

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

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

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

6.7.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tomar medidas para prevenir quejas,^[4] ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;
- analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas;
- si procede, ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean adecuados para la duración esperada de la vida útil del producto;
- informar de manera clara a los consumidores acerca de la manera forma en que pueden acceder a servicios y apoyo postventa, así como a de los mecanismos de resolución de controversias y compensación;^{[5][6]}
- ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento;
- ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos; y
- hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales e o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores,^{[5][6]} y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar 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 compensar 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 controversias 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.

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

6.7.7.1 Descripción del asunto

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

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

6.7.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor;
- únicamente obtener los datos por medios legales y justos;
- especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación;
- no revelar, poner a disposición o usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluida la mercadotecnia, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley;
- proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado;
- proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad;
- estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer maneras disponibles de forma inmediata para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal; y
- revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de proteger los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes pertinentes.

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

6.7.8.1 Descripción del asunto

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

6.7.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización que suministra servicios esenciales debería:

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

- a la hora de establecer los precios y cargos, ofrecer cuando esté permitido una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas;
- operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos;
- no recurrir a una desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, independientemente del pago, en casos de cuentas impagas que se pagan de forma colectiva por un grupo de consumidores;
- gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores; y
- mantener y actualizar continuamente sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.

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

6.7.9.1 Descripción del asunto

Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo y ser capaces de tomar decisiones fundamentales en cuanto a la compra de productos o servicios, y consumir de manera responsable. Los consumidores desfavorecidos de las áreas rurales y urbanas, incluidos los consumidores con escasos ingresos y aquellos entre los que hay un nivel bajo o nulo de alfabetización, tienen necesidades especiales de educación y de incrementar su toma de conciencia. Siempre que exista un contrato formal entre una organización y un consumidor, la organización debería verificar que se informa debidamente al consumidor de todos los derechos y obligaciones pertinentes.

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

6.7.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- la salud y seguridad, incluidos los peligros de los productos;
- la información acerca de las leyes y regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y organizaciones dedicadas a la protección del consumidor;

- el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones;
- la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales;
- la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria;
- los productos financieros y de inversión;
- la protección al medioambiente;
- el uso eficiente de materiales, energía y agua;
- el consumo sostenible; y
- la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.

6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad

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

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

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

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

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas y comprometerse con ellas en relación con los impactos de las operaciones de una organización; también abarca el apoyo para una identificación con la comunidad. Pero

sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

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

Las áreas clave del desarrollo de la comunidad a las que una organización puede contribuir, incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local; la ampliación de programas de educación y desarrollo de habilidades; la preservación cultural; y proporcionando de servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad puede incluir el fortalecimiento institucional de la comunidad, sus grupos y foros colectivos; programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a múltiples instituciones.

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

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

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

6.8.2 Principios y consideraciones

6.8.2.1 Principios

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

- Una organización debería considerarse a sí misma como parte de la comunidad, a la hora de abordar la participación activa y el desarrollo de la comunidad, y no como parte separada;
- una organización debería reconocer y respetar los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad y así perseguir, de la manera que elijan, formas de maximizar sus recursos y oportunidades;
- una organización debería reconocer y respetar las características y la historia de la comunidad mientras interactúa con ella; y
- una organización debería reconocer el valor de trabajar en alianza con otras organizaciones, apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos.

6.8.2.2 Consideraciones

La Declaración de Copenhague^[118] reconoce la “necesidad urgente de abordar profundos desafíos sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la marginación social”. La Declaración de Copenhague y el Programa de Acción comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir el objetivo de un pleno empleo productivo, debidamente remunerado y elegido libremente, y promover la integración social de los acuciantes objetivos de desarrollo.

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

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 los sexos y el empoderamiento de la mujer (acordado)
 4. Reducir la mortalidad de los niños menores de cinco años (Dante enviará mensaje a UN indicando incoherencia con el inglés- usar los contactos de UN del WG)
 5. Mejorar la salud materna
 6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades
 7. Garantizar la sostenibilidad del medioambiente
 8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo
- Los ODM se desglosan en 18 objetivos cuantificables que se miden a través de 48 indicadores.

Una organización debería considerar apoyar políticas públicas pertinentes cuando se compromete con la comunidad. Esto puede ofrecer oportunidades para maximizar los resultados deseados que promuevan el desarrollo sostenible a través de una visión compartida y un entendimiento común de las prioridades y alianzas para el desarrollo.

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

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 oportunidades para comprometerse 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 la manera de construir la carretera que satisficiera 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 de la comunidad circundante.

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

Las organizaciones que tengan operaciones, aliados u otras partes interesadas en un área afectada podrían tener razones para contribuir a mitigar dichas situaciones, o a hacerlo por razones meramente humanitarias. Las organizaciones pueden contribuir de muchas formas, desde ayudar a aliviar el desastre hasta realizar esfuerzos en la reconstrucción. En cada caso, debería abordarse el sufrimiento humano, prestando especial atención a los más vulnerables en cada situación dada y en la población en

general, como las mujeres y los niños. Deberían respetarse y apoyarse la dignidad y los derechos de todas las víctimas.

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

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

6.8.3.1 Descripción del asunto

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

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

Algunas comunidades tradicionales o indígenas, asociaciones de vecinos o redes de internet se expresan sin constituir una “organización” formal. Una organización debería ser consciente de que existen muchos tipos de grupos, formales e informales, que pueden contribuir al desarrollo. Una organización debería respetar los derechos culturales, sociales y políticos de dichos grupos.

Es importante que las acciones para lograr la participación activa de la comunidad mantengan el respeto al principio de legalidad y por los procesos de participación que respetan los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

6.8.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

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

- consultar y dar cabida a comunidades indígenas locales en los términos y condiciones del desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.
- participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades;
- mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas; y
- contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería respetar los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

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

6.8.4.1 Descripción del asunto

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

6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y erradiquen el analfabetismo;
- promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados;
- alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impiden que los niños puedan obtener una educación (como el trabajo infantil);^[99]
- promover actividades culturales, respetar y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que fortalecen la identidad de los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;

- considerar el facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos;
- ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las operaciones de la organización ^{[121][123][124]} puedan tener un impacto sobre el mismo; y
- promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.^[40]

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

6.8.5.1 Descripción del asunto

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

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

6.8.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza a través de la creación de empleo;
- considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada, y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo;
- considerar el impacto que tienen en la creación de empleo las decisiones de subcontratación, tanto dentro de la organización que toma las decisiones como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones;
- considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación;
- considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad;

- prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad; y
- considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.

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

6.8.6.1 Descripción del asunto

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

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

6.8.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre;
- considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a nivel local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías;
- considerar involucrarse en alianzas con organizaciones locales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con aliados de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local;^[88] y
- adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, la organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta la capacidad de la comunidad local para gestionar la tecnología.

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

6.8.7.1 Descripción del asunto

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

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

En muchas situaciones, el aislamiento físico, social y económico de las comunidades puede ser un obstáculo para su desarrollo. Las organizaciones pueden jugar un rol positivo en el desarrollo de las comunidades a través de su cadena de valor. En este sentido, las consideraciones sobre el desarrollo de la comunidad pueden convertirse en parte integral de las actividades principales de la organización.

Una organización contribuye al desarrollo a través del cumplimiento de las leyes y regulaciones. En algunas circunstancias, el hecho de que los grupos de la comunidad no operen dentro del marco jurídico previsto es consecuencia de las condiciones de pobreza o desarrollo. En esas circunstancias, una organización involucrada con grupos que operan fuera del marco legal, debería orientarse a disminuir la pobreza y promover el desarrollo. La organización también debería tratar de crear de oportunidades que permitieran que esos grupos logran un mayor cumplimiento, y finalmente un cumplimiento total de la ley, especialmente en lo concerniente a las relaciones económicas.

6.8.7.2 Expectativas y acciones relacionadas

Una organización debería:

- Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;
- considerar el apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad:

- considerar el dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible y factible;
- considerar el llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos a nivel local para contribuir a la cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad;
- considerar el ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado;
- involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales sólo cuando:
 - el propósito sea abordar la pobreza;
 - las actividades de dichas organizaciones sean coherentes con los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado;
- considerar contribuir con programas y alianzas que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad, promover el espíritu emprendedor y fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles. Dichos programas podrían, por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, mercadotecnia, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, asistencia técnica y en materia de gestión, acceso a financiamiento y facilitación de uniones de empresas;
- considerar las vías adecuadas para hacer mas fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición;
- considerar el apoyo a organizaciones y personas que ~~llevar~~ traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad;
- considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad; y
- cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.

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

6.8.8.1 Descripción del asunto

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

6.8.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- buscar minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio provisto por la organización;
- considerar la promoción de la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas, y fomentando un estilo de vida saludable, incluido el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil;
- considerar el aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades, como por ejemplo, el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis, la obesidad y su prevención, de acuerdo a las circunstancias y prioridades locales;y
- considerar apoyar el acceso a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

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

6.8.9.1 Descripción del asunto

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

A la hora de identificar oportunidades para la inversión social, una organización debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las comunidades en las que la organización opera, teniendo en cuenta las prioridades establecidas por quienes hacen la política a nivel local y nacional. El intercambio de información, la

realización de consultas y la negociación son herramientas útiles para tener un enfoque participativo a la hora de identificar e implementar la inversión social (véase el apartado 6.8.2).

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

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

6.8.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad a la hora de planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
- evaluar las iniciativas relacionadas con la comunidad existentes, proporcionar información acerca de su nivel de éxito y adecuación para la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras; y
- considerar la manera de contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil.

7 Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

7.1 Generalidades

Los capítulos previos de esta Norma Internacional han identificado los principios, materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social. Este capítulo proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. En la mayoría de los casos, las organizaciones se pueden basar en sistemas, políticas, estructuras y redes de la organización existentes para poner en práctica la

responsabilidad social, aunque algunas actividades probablemente tengan que ser enfocadas de manera diferente, o teniendo en cuenta un rango más amplio de factores.

Puede que algunas organizaciones ya hayan incorporado técnicas para introducir nuevos enfoques en sus actividades, así como sistemas eficaces de comunicación y revisión interna. Otras puede que tengan sistemas menos desarrollados para la gobernanza de la organización u otros aspectos de la responsabilidad social. La siguiente orientación pretende ayudar a todas las organizaciones, cualquiera que sea su punto de inicio, a integrar la responsabilidad social a su sistema de operación habitual.

7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social

Con el fin de proporcionar una base fundamentada para integrar la responsabilidad social en toda la organización, es útil para la organización analizar la manera en que sus características clave se relacionan con la responsabilidad social (véase el capítulo 5). Este análisis también ayudará a la hora de determinar los asuntos pertinentes de responsabilidad social dentro de cada materia fundamental y a la hora de identificar las partes interesadas de la organización.

El análisis debería incluir, cuando sea adecuado, factores como:

- el tipo, propósito, naturaleza de las operaciones, y tamaño de la organización;
- localizaciones en las que la organización opera, incluyendo:
 - si existe un marco legal fuerte que regule muchas de las actividades relacionadas con la responsabilidad social; y
 - características sociales, ambientales y económicas de las áreas de operación;
- características de la mano de obra o de los empleados de la organización, incluyendo la mano de obra contratada;
- organizaciones del sector en las que participa la organización, incluyendo:
 - las actividades relacionadas con la responsabilidad social llevadas a cabo por dichas organizaciones; y
 - los códigos u otros requisitos relacionados con la responsabilidad social promovidos por dichas organizaciones;
- inquietudes de las partes interesadas internas y externas pertinentes para la responsabilidad social;
- estructuras para la toma de decisiones en la organización y naturaleza de la toma de decisiones; y
- cadena de valor de la organización.

También es importante para la organización ser conciente de las actitudes actuales de sus líderes hacia la responsabilidad social, así como su nivel de compromiso y comprensión de la misma. Una comprensión a fondo de los principios, materias y beneficios de la responsabilidad social ayudarán mucho a la integración de la responsabilidad social en toda la organización y su esfera de influencia.

7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización

7.3.1 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización

7.3.1.1 Determinar la pertinencia

Todos las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, son pertinentes para cada organización. El grado de pertinencia de las materias fundamentales y los asuntos asociados depende de la naturaleza, tamaño y localización de la organización.

En una revisión inicial de la importancia de las materias fundamentales y de la pertinencia de los asuntos, podría ser beneficioso emplear un punto de vista muy amplio en cuanto a lo que puede tener posible pertinencia. Será relativamente fácil ir posteriormente reduciendo la lista de asuntos pertinentes para mantener los de mayor importancia para la organización. Para comenzar el proceso de identificación, cuando sea adecuado, una organización debería:

- enumerar de forma exhaustiva sus actividades;
- identificar a sus partes interesadas (véase el apartado 5.3);
- identificar las actividades de la propia organización y de las organizaciones que están en su esfera de influencia. Las actividades de los proveedores y contratistas pueden tener un impacto en la responsabilidad social de la organización;
- determinar las materias fundamentales y los asuntos que puedan surgir cuando la organización y otros participantes de la cadena de valor lleven a cabo estas actividades, teniendo en cuenta toda la legislación pertinente;
- analizar la variedad de formas en que las decisiones y actividades de la organización pueden causar un impacto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;
- identificar las expectativas sociales de comportamiento responsable concernientes a dichos impactos; e
- identificar todos los asuntos de responsabilidad social que se relacionan con las actividades cotidianas y también los que surgen ocasionalmente bajo circunstancias muy específicas.

Aunque una organización crea que puede entender las expectativas sociales de su responsabilidad social por sí misma (véase el apartado 5.2.3), debería no obstante, considerar involucrar a partes interesadas en el proceso de identificación para ampliar la perspectiva sobre las materias fundamentales y los asuntos. Sin embargo, es importante

reconocer que hay asuntos que pueden ser pertinentes, incluso aunque las partes interesadas no los identifiquen.

En algunos casos, una organización podría asumir que porque opera en un área con leyes que abordan materias fundamentales de responsabilidad social, cumplir con la ley sería suficiente para asegurar que todos los aspectos pertinentes a dichas materias se han abordado. Una revisión cuidadosa de las materias fundamentales y los asuntos del capítulo 6 puede revelar, sin embargo, que algunos asuntos pertinentes no están regulados o están cubiertos por regulaciones que no se hacen cumplir adecuadamente o que no son explícitas o suficientemente detalladas.

Incluso para materias fundamentales o asuntos cubiertos por la legislación, atender al espíritu de la ley puede en algunos casos involucrar una actuación que vaya más allá del simple cumplimiento. Por ejemplo, aunque algunas leyes y regulaciones ambientales limiten las emisiones de contaminantes al aire o al agua a cantidades o niveles específicos, es probable que una organización socialmente responsable se esfuerce por utilizar las mejores prácticas para reducir aún más sus emisiones de contaminantes o cambiar los procesos que utiliza para eliminarlas completamente.

7.3.1.2 Determinación de la importancia

Una vez que la organización ha identificado un amplio rango de asuntos pertinentes respecto a sus actividades, debería analizar cuidadosamente los asuntos identificados y desarrollar una serie de criterios para decidir qué materias fundamentales y cuales asuntos tienen mayor pertinencia y son más importantes para la organización. Esos posibles criterios deberían incluir:

- el grado de impacto de la materia fundamental o asunto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;
- Los efectos potenciales que se derivan de actuar o de no actuar sobre la materia fundamental o asunto;
- el nivel de preocupación de las partes interesadas sobre la materia fundamental o asunto;
- el efecto potencial que puede producir la acción asociada, en comparación con los recursos requeridos para implementarla; y
- el desempeño actual de la organización comparado con las leyes y regulaciones existentes, normas internacionales, normativa internacional de comportamiento, el estado del arte y las mejores prácticas.

7.3.2 La esfera de influencia de una organización

7.3.2.1 Evaluación de la esfera de influencia de una organización

Además de ser responsable de sus propias actividades, hay situaciones en las que una organización tiene la capacidad de influir en las decisiones o el comportamiento de aquellos con quienes se relaciona (véase el apartado 5.2.3). La influencia dependerá de una serie de factores que incluyen la proximidad física, el alcance, la fuerza y la

antigüedad de la relación. Al promover la responsabilidad social, habrá situaciones en las que la capacidad de una organización de influir sobre otros irá acompañada de la responsabilidad de ejercer esta influencia.

Una organización puede ejercer influencia desde fuentes tales como:

- **la propiedad y la gobernanza:** incluye la naturaleza y grado de propiedad o representación, si existe, en el organismo rector de la organización asociada;
- **las relaciones económicas:** incluye la influencia basada en el nivel de dependencia económica involucrada: cuanto mayor sea el interés o dependencia, mayor es la influencia;
- **la autoridad legal/política:** se basa, por ejemplo, en las disposiciones de los contratos legalmente vinculantes o en la existencia de un mandato legal que otorgue a la organización la capacidad de exigir ciertos comportamientos en otros; y
- **la opinión pública:** incluye la capacidad de la organización para influir sobre la opinión pública, y el impacto que la opinión pública tiene en aquellos en los que trata de influir.

7.3.2.2 Ejercicio de la influencia

Una organización puede ejercer su influencia sobre otros para aumentar los impactos positivos en el desarrollo sostenible, o para minimizar los impactos negativos o ambas cosas. Un elevado nivel de influencia generalmente corresponde a un elevado nivel de responsabilidad para ejercer dicha influencia. La responsabilidad de una organización para ejercer influencia sobre otra también está, sin embargo, relacionada con los posibles impactos de las actividades de esta última. Cuanto mayor es el potencial de generar impactos negativos, más elevado es el nivel de responsabilidad de ejercer influencia para minimizarlos. Se debe tener cuidado a la hora de evaluar dichos impactos.

Algunos métodos para ejercer influencia son:

- establecer disposiciones contractuales o incentivos;
- compartir conocimientos e información;
- realizar proyectos conjuntos;
- llevar a cabo activaciones del lobby responsable y utilizar las relaciones con los medios de comunicación;
- promover las buenas prácticas; y
- formar alianzas con asociaciones sectoriales, organizaciones y otros.

Una organización puede ejercer influencia a través de la elección de sus bancos, compañías de seguros y proveedores de planes de jubilación para sus empleados y sus inversiones. Una organización debería tener en cuenta los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza corporativa y la responsabilidad social de las organizaciones en las que

ha invertido o pretende invertir. A través de las decisiones que toma, y de la información que proporciona a las partes interesadas sobre los motivos de sus decisiones, una organización puede influir tanto en instituciones financieras como en sus partes interesadas.

Al ejercer influencia, una organización siempre se debería guiar por el comportamiento ético y otros principios y prácticas de responsabilidad social (véanse los capítulos 4 y 5). Al ejercer su influencia, una organización, como primera medida, debería considerar involucrarse en ~~lo primero de todo~~ un diálogo orientado a mejorar la toma de conciencia sobre la responsabilidad social y fomentar el comportamiento socialmente responsable. Si este diálogo no resulta eficaz, se deberían considerar medidas alternativas, tales como cambiar la naturaleza de la relación.

Cuando una organización tiene un muy elevado nivel de influencia sobre otros, su responsabilidad de actuar puede ser similar a la responsabilidad que existe en circunstancias donde tiene un control real.

7.3.3 Establecer las prioridades para abordar las materias fundamentales y los asuntos

Una organización debería determinar las prioridades en sus acciones en base a sus planes para integrar la responsabilidad social en toda la organización y a sus prácticas cotidianas. Las prioridades suelen cambiar con el tiempo. Una organización debería involucrar a las partes interesadas a la hora de identificar sus prioridades (véase el apartado 5.3).

Se debería otorgar una prioridad alta a los asuntos y acciones que tienen implicaciones significativas para el desarrollo sostenible. Una organización también puede asignar una prioridad alta a las acciones que podrían tener un mayor efecto en su responsabilidad social. La base para asignar una prioridad alta a los asuntos y acciones debería incluir las siguientes consideraciones:

- Se debería dar una prioridad alta, en base a su importancia para el desarrollo sostenible, a los asuntos y acciones relacionados con:
 - cumplimiento de las leyes y la normativa internacional de comportamiento;
 - posibles violaciones de los derechos humanos;
 - prácticas que puedan poner en peligro la vida o la salud;
 - prácticas que puedan afectar gravemente al medioambiente; y
 - asuntos en los que el desempeño de la organización está muy por debajo de las mejores prácticas;
- Podría asignarse una prioridad alta, en base al efecto que los asuntos y acciones pudieran tener sobre la responsabilidad social de la organización, a acciones que:
 - tardarán mucho tiempo en ser completamente eficaces;

- suponen una preocupación inmediata para las partes interesadas;
- pueden mejorar considerablemente la capacidad de la organización de cumplir con objetivos importantes;
- tienen implicaciones significativas de costo si no se abordan rápidamente; y
- se pueden implementar rápida y fácilmente y, por tanto serán útiles para aumentar la toma de conciencia sobre la responsabilidad social y motivar a la acción dentro de la organización.

El orden de las prioridades será distinto entre las organizaciones.

Adicionalmente a establecer prioridades para acciones inmediatas, una organización puede establecer prioridades a la hora de considerar los asuntos que son pertinentes a las actividades que una organización espera desarrollar en el futuro, como la construcción de un edificio, la incorporación de nuevo personal, la contratación de contratistas o la realización de actividades de recaudación de fondos. Las consideraciones sobre las prioridades entonces, formarán parte de la planificación de estas actividades futuras.

Las prioridades se deberían revisar y actualizar en intervalos adecuados para la organización.

7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización

7.4.1 Incorporación de la responsabilidad social dentro de los sistemas y procedimientos de una organización

Un medio importante y eficaz de integrar la responsabilidad social en toda la organización es la gobernanza de la misma, sistema mediante el cual se toman e implementan las decisiones para lograr sus objetivos.

Una organización debería gestionar de forma cuidadosa y metódica sus propios impactos asociados con cada materia fundamental, y hacer seguimiento de los impactos de las organizaciones dentro de su esfera de influencia, para minimizar el riesgo de daño social y ambiental. Cuando se toman decisiones, incluyendo aquellas respecto de nuevas actividades, una organización debería considerar los posibles impactos de estas decisiones en otros. Para ello, debería tener en cuenta las mejores maneras de minimizar los impactos negativos de sus actividades y aumentar los impactos positivos de su comportamiento en la sociedad y el medioambiente. Los recursos y la planificación requerida para este propósito deberían ser tenidos en cuenta cuando se tomen las decisiones.

Una organización debería comprobar que los principios de responsabilidad social (véase el capítulo 4) se aplican a en su gobernanza y se reflejan en su estructura y cultura. Debería revisar procedimientos y procesos a intervalos adecuados para asegurarse de que están tomando en cuenta la responsabilidad social de la organización.

Algunos procedimientos útiles pueden incluir:

- aplicar prácticas de gestión establecidas para abordar la responsabilidad social de la organización;
- identificar las maneras en que los principios de responsabilidad social, las materias fundamentales y los asuntos se aplican a las diversas partes de la organización;
- definir metas específicas a corto plazo para llevar a la práctica los objetivos;
- definir y asignar suficientes recursos para permitir que se cumplan las metas;
- si resulta adecuado al tamaño y naturaleza de la organización, establecer departamentos o grupos dentro de la organización para revisar y corregir los procedimientos operativos, para que sean coherentes con los principios y materias fundamentales de la responsabilidad social;
- tener en cuenta la responsabilidad social al llevar a cabo las operaciones de la organización;
- incorporar la responsabilidad social en las prácticas relativas a las compras y a la inversión ; e
- incorporación de asuntos de responsabilidad social en la gestión de recursos humanos y otras funciones de la organización.

Los valores y la cultura existentes de la organización pueden tener un efecto significativo en la facilidad y el ritmo con el que la responsabilidad social pueda ser completamente integrada en toda la organización. Para algunas organizaciones, donde los valores y la cultura ya están claramente alineados con aquellos de la responsabilidad social, el proceso de integración puede ser bastante sencillo. En otras, algunas partes de la organización pueden no reconocer los beneficios de la responsabilidad social y pueden ofrecer resistencia al cambio. Puede llegar a ser necesario un esfuerzo sistemático por un período de tiempo extenso, para integrar un enfoque de la responsabilidad social en esas áreas.

También es importante reconocer que el proceso de integrar la responsabilidad social en toda la organización no se lleva a cabo de inmediato ni al mismo ritmo para todas las materias fundamentales y los asuntos. Puede ser de ayuda desarrollar un plan para abordar algunos asuntos de responsabilidad social en el corto plazo y otros en un período más largo. Dicho plan debería ser realista y tener en cuenta las capacidades de la organización, los recursos disponibles y la prioridad de los temas (véase el apartado 7.3.3).

7.4.2 Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social

Las declaraciones y acciones del liderazgo de la organización y los propósitos, aspiraciones, valores, ética y estrategias establecen el rumbo de la organización. Para que la responsabilidad social sea una parte importante y eficaz del funcionamiento de la organización, debería reflejarse en estos aspectos.

Una organización debería establecer su rumbo convirtiendo la responsabilidad social en parte integral de sus políticas, cultura de la organización, estrategias, estructuras y operaciones. Algunas de las formas en que puede hacer esto incluyen:

- Incluyendo en las aspiraciones de la organización o en la declaración de su visión, referencias a la forma en la que espera que la responsabilidad social influya en sus actividades;
- incorporando a su propósito o declaración de misión referencias específicas, claras y concisas a los aspectos importantes de la responsabilidad social, incluyendo los principios y asuntos de responsabilidad social que ayuden a determinar la manera en que opera la organización;
- adoptando códigos escritos de conducta o ética que especifiquen el compromiso de la organización respecto a la responsabilidad social, traduciendo los principios y valores en declaraciones sobre lo que se considera un comportamiento adecuado. Estos códigos deberían basarse en los principios de la responsabilidad social indicados en el capítulo 4 y en la orientación del capítulo 6;
- incluyendo la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración a sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones; y
- convirtiendo las prioridades de acción sobre las materias fundamentales y los asuntos en objetivos de la organización con estrategias, procesos y tiempos definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Las aportaciones de las partes interesadas pueden constituir una valiosa ayuda en este proceso. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las responsabilidades, plazos, presupuestos y efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de los objetivos y las estrategias para su logro.

7.4.3 Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social

Incorporar la responsabilidad social a cada aspecto de una organización implica compromiso y comprensión en todos los niveles de la organización. En los esfuerzos iniciales de una organización en relación con la responsabilidad social, la creación de toma de conciencia debería centrarse en el aumento de la comprensión de los aspectos de la responsabilidad social, incluidos los principios, materias fundamentales y asuntos.

El compromiso y la comprensión deberían comenzar por lo más alto de la organización. Comprender los beneficios de la responsabilidad social para la organización puede ser de gran importancia para obtener el compromiso de los líderes de la organización. Por lo tanto, se deberían realizar esfuerzos para hacer que los líderes de la organización comprendan a fondo las implicaciones y beneficios de la responsabilidad social.

Puede que algunos empleados y partes de la organización estén más interesados y dispuestos que otros a tomar acciones respecto a la responsabilidad social. Una organización podría encontrar útil enfocar los esfuerzos iniciales en las áreas más receptivas para demostrar lo que implica la responsabilidad social en la práctica.

Crear una cultura de responsabilidad social dentro de una organización puede llevar un amplio periodo de tiempo, pero proceder sistemáticamente y trabajar a partir de los valores y culturas existentes ha sido eficaz en muchas organizaciones.

Crear la competencia para implementar prácticas de responsabilidad social puede implicar fortalecer o desarrollar habilidades en algunas áreas de actividad, como el compromiso con las partes interesadas, y aumentar el conocimiento y comprensión sobre cómo aplicar las materias fundamentales. Los esfuerzos destinados a ello deberían aprovecharse los conocimientos y habilidades existentes entre las personas de la organización. Cuando sea adecuado, dichos esfuerzos también deberían incluir la formación de competencias y formación de ~~gestores~~ gestores y trabajadores de la cadena de suministro. Puede ser útil para algunos asuntos proporcionar formación específica.

Para integrar la responsabilidad social de manera eficaz, una organización puede identificar la necesidad de introducir cambios en los procesos de toma de decisiones y gobernanza fomentando una mayor libertad, autoridad y motivación para sugerir nuevos enfoques e ideas. Una organización también puede detectar que necesita mejorar sus herramientas para el seguimiento y medición de algunos aspectos de su desempeño.

La educación y el aprendizaje permanente son fundamentales para incrementar la toma de conciencia y la formación de competencias para la responsabilidad social. En ese sentido, la educación para el desarrollo sostenible está marcando una nueva dirección para empoderar a las personas para abordar los asuntos de responsabilidad social, a través de su motivación para que se respeten los valores que fomentan acciones enérgicas y proactivas^[122]

7.5 Comunicación en responsabilidad social

7.5.1 El papel de la comunicación en la responsabilidad social

Muchas de las prácticas relacionadas con la responsabilidad social involucrarán alguna forma de comunicación interna y externa. La comunicación es esencial para muchas funciones diferentes en la responsabilidad social, incluyendo:

- rendición de cuentas y demostrar transparencia;
- ayudar a comprometerse y crear diálogo con las partes interesadas;
- abordar requisitos legales y de otro tipo para revelar información relacionada con la responsabilidad social;
- mostrar cómo la organización está cumpliendo sus compromisos sobre responsabilidad social y respondiendo a los intereses de las partes interesadas y las expectativas de la sociedad en general;
- elevar la conciencia tanto dentro como fuera de la organización sobre sus estrategias y objetivos, planes, desempeño y desafíos en responsabilidad social;

- facilitar información sobre los impactos de las actividades, productos y servicios de la organización incluyendo detalles sobre cómo los impactos cambian con el tiempo;
- ayudar a involucrar y motivar a los empleados y a otros para apoyar las actividades de responsabilidad social de la organización;
- facilitar la comparación con organizaciones pares, lo que puede estimular mejoras en el desempeño sobre responsabilidad social; y
- aumentar la reputación de una organización por sus acciones responsables, apertura, integridad y rendición de cuentas, para fortalecer la confianza de las partes interesadas en dicha organización.

7.5.2 Características de la información relacionada con la responsabilidad social

La información relacionada con la responsabilidad social debería ser:

- **completa:** la información debería abordar todas las actividades e impactos significativos relacionados con la responsabilidad social.**comprensible:** la información se debería proporcionar considerando los conocimientos y antecedentes culturales, sociales, educacionales y económicos de los destinatarios. Tanto el lenguaje utilizado, como la manera en que el material es presentado, incluyendo el cómo está organizado, debería ser accesible para las partes interesadas que se pretende que reciban la información **de interés:** la información debería responder a los intereses de las partes interesadas.**precisa:** la información debería contener datos correctos y proporcionar el detalle suficiente para que sea de utilidad y adecuado para su propósito.**equilibrada:** la información debería ser equilibrada y justa, y no omitir datos negativos concernientes a los impactos de las actividades de una organización.**oportuna:** la información no actualizada puede ser engañosa. Cuando la información describe actividades desarrolladas durante un período específico de tiempo, la identificación del período abarcado permitirá a las partes interesadas comparar el desempeño actual de la organización con el anterior, y con el de otras organizaciones**accesible:** la información sobre temas específicos debería estar disponible para las partes interesadas afectadas.

7.5.3 Tipos de comunicación sobre responsabilidad social

Existen muchos tipos de comunicación relacionados con la responsabilidad social. Algunos ejemplos incluyen:

- reuniones y conversaciones con partes interesadas; comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de responsabilidad social. Cuando sea posible y adecuado, dicha comunicación debería involucrar el diálogo con las partes interesadas; comunicación con la dirección y empleados de la organización para elevar la conciencia general sobre la responsabilidad social y las actividades relacionadas. Dicha comunicación generalmente es mas efectiva cuando involucra dialogo; actividades en equipo enfocadas a la integración de la responsabilidad social a través de la organización; comunicación con las partes interesadas en lo

que concierne a declaraciones sobre la responsabilidad social de las actividades, productos y servicios. Estas declaraciones pueden verificarse mediante una revisión y control internos. Para una mayor credibilidad, estas declaraciones pueden controlarse por un externo. Cuando sea adecuado, las comunicaciones deberían proveer oportunidades para la retroalimentación por las partes interesadas; comunicación con los proveedores acerca de los requisitos de responsabilidad social asociados a las adquisiciones;

- comunicación al público acerca de las emergencias que tienen implicaciones para la responsabilidad social. Antes de las emergencias, la comunicación debería apuntar a aumentar la toma de conciencia y la preparación. Durante las emergencias, debería mantener informadas a las partes interesadas y comunicar sobre las medidas adecuadas;
- comunicación relacionada con los productos, como las etiquetas, información del producto y otra información para el consumidor. Las oportunidades para la retroalimentación pueden mejorar esta forma de comunicación;
- artículos sobre aspectos de responsabilidad social en revistas o boletines dirigidos a las organizaciones pares;
- anuncios u otras declaraciones públicas para promover algún aspecto de la responsabilidad social;
- presentaciones a los organismos gubernamentales o encuestas públicas; y
- presentación periódica de informes públicos, con oportunidades de retroalimentación por las partes interesadas (véase el recuadro 15).

En comunicación se pueden utilizar muchos métodos y medios. Entre otros están las reuniones, eventos públicos, foros, informes, boletines, revistas, afiches, anuncios publicitarios, cartas, correo de voz, presentaciones en vivo, video, sitios Web, podcasts (transmisiones de audio a través de la Web), blogs (foros de discusión en la Web), material adjunto en productos y etiquetas. También es posible comunicarse a través de los medios de difusión, mediante comunicados de prensa, entrevistas, editoriales y artículos.

Recuadro 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 en un mismo momento sobre todas sus actividades en conjunto, o informar separadamente con respecto a una localización o sitio en particular. 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, las organizaciones comienzan sus esfuerzos con informes limitados, que cubren solo algunos temas claves, y en los años subsecuentes, expande la cobertura, en la medida en que ganan experiencia y tienen 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).

7.5.4 Diálogo con las partes interesadas respecto a la comunicación sobre responsabilidad social

A través del diálogo con las partes interesadas, una organización se puede beneficiar de recibir e intercambiar información directa sobre las perspectivas de aquellas. Una organización debería impulsar el diálogo con las partes interesadas para:

- evaluar la idoneidad y eficacia del contenido, medio, frecuencia y alcance de la comunicación, de modo que pueda mejorarla si fuese necesario;
- establecer prioridades para el contenido de las comunicaciones futuras;
- obtener una verificación de la información dada, por las partes interesadas, si se utiliza este enfoque de verificación; e
- identificar las mejores prácticas.

7.6 Aumentando la credibilidad en materia de responsabilidad social

7.6.1 Métodos para aumentar la credibilidad

Hay varias formas por las que una organización establece su credibilidad. Una es el compromiso con las partes interesadas. El compromiso con las partes interesadas, incluyendo el diálogo con ellas, es un medio importante para aumentar la confianza en que se comprenden los intereses e intenciones de todos los participantes. Este diálogo puede construir confianza y, desde ahí, aumentar la credibilidad. El compromiso con las partes interesadas puede ser la base para involucrarlas en la verificación de las declaraciones que la organización haga concernientes a su desempeño. La organización y las partes interesadas pueden adoptar las medidas necesarias para que sean éstas quienes revisen periódicamente, o hagan el seguimiento de aspectos del desempeño de la organización.

La credibilidad con respecto a ciertos asuntos puede algunas veces verse aumentada a través de la participación en esquemas de certificación específicos. Se han desarrollado iniciativas para certificar la seguridad de un producto o los procesos y productos en cuanto a su impacto ambiental, prácticas laborales y otros aspectos de la responsabilidad social. Estos esquemas deberían ser independientes y creíbles por sí mismos. En algunas situaciones, las organizaciones involucran a partes independientes en sus actividades para ofrecer credibilidad. Un ejemplo de esto es la creación de comités asesores o comités de revisión, formados por personas que son seleccionadas porque serán consideradas creíbles.

Las organizaciones a veces, se unen a asociaciones de organizaciones pares para promover un comportamiento responsable dentro de su área de actividad, o dentro de sus respectivas comunidades.

7.6.2 Aumentando la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social

Existen muchas formas para aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social. Éstas incluyen:

- hacer informes sobre el desempeño en responsabilidad social que sean comparables tanto en el tiempo como con informes hechos por organizaciones pares, reconociendo que la naturaleza del informe dependerá del tipo, tamaño y capacidad de la organización;

- proporcionar una breve explicación de por qué no se cubren algunos temas, para mostrar que la organización ha hecho esfuerzos para cubrir todos los temas importantes;
- usar un proceso de verificación riguroso y responsable, en el que los datos y la información provengan de una fuente fiable que permita verificar la exactitud de los mismos;
- utilizar un individuo o individuos independientes al proceso de preparación del informe, ya sea dentro de la organización o fuera de ella, para desarrollar el proceso de verificación;
- publicar como parte del informe una declaración que acredite su verificación;
- hacer uso de las partes interesadas para proveer una declaración de que el informe refleja los asuntos pertinentes y significativos de la organización, que responde a las necesidades de las partes interesadas y que ofrece una cobertura completa de los asuntos abordados;
- tomar medidas adicionales para ser transparente proporcionando información de un tipo y una forma que pueda ser fácilmente verificada por otros. Por ejemplo, en lugar de presentar solo las estadísticas concernientes al desempeño, una organización también puede dar los detalles sobre las fuentes de información y los procesos utilizados para elaborar las estadísticas. En algunos casos, una organización puede aumentar la credibilidad de sus declaraciones sobre la cadena de suministro, presentando una lista de los lugares donde se realizan las actividades;
- declarar conformidad con los requisitos de presentación de informes de una organización externa; y
- obtener eco-etiquetas, certificación u otra forma de reconocimiento de los órganos que utilizan evaluaciones del ciclo de vida y revisiones u otros sistemas de evaluación basados en criterios cuando se hagan declaraciones sobre el medio ambiente o aspectos sociales de un producto o de la organización que lo produjo.

7.6.3 Resolviendo conflictos o desacuerdos entre una organización y las sus partes interesadas

En el curso de sus actividades de responsabilidad social, una organización puede encontrarse con conflictos o desacuerdos de partes interesadas individuales o grupos de partes interesadas. Se pueden encontrar ejemplos concretos de tipos de conflicto y mecanismos para afrontarlos en el contexto de los derechos humanos (véase el apartado 6.3.7) y de los asuntos de consumidores (véase el apartado 6.7.6). Los métodos formales para resolver conflictos o desacuerdos a menudo se incluyen en los convenios laborales.

Una organización debería desarrollar mecanismos para resolver conflictos o desacuerdos con las partes interesadas adecuados al tipo de conflicto o desacuerdo y a la pertinencia para las partes interesadas que se ven afectadas. Algunos de estos mecanismos son:

- conversaciones directas con las partes interesadas que se ven afectadas;

- entrega de información por escrita para abordar los malentendidos;
- foros donde las partes interesadas y la organización pueden presentar sus puntos de vista y buscar soluciones;
- procedimientos para la gestión de quejas formales;
- procedimientos de mediación o arbitraje;
- sistemas que generen informes de irregularidades sin temor a represalias; y
- otro tipo de procedimientos para resolver quejas.

Una organización debería tener a disposición de las partes interesadas, información detallada sobre los procedimientos disponibles para resolver conflictos y desacuerdos. Estos procesos deberían ser equitativos y transparentes. Información más específica sobre los procedimientos pertinentes a los derechos humanos y a los asuntos de consumidores se describen bajo estas materias fundamentales en el capítulo 6.

7.7 Revisando y mejorando las acciones y prácticas de la organización en materia de responsabilidad social

7.7.1 Generalidades

Un desempeño efectivo sobre responsabilidad social, al igual que en la mayoría de las iniciativas de una organización, depende en parte del compromiso, de una supervisión, evaluación y revisión cuidadosa de las actividades emprendidas, los progresos realizados, la consecución de los objetivos identificados, los recursos utilizados y otros aspectos de los esfuerzos de la organización.

El seguimiento continuado o la vigilancia de actividades relacionadas con la responsabilidad social, busca principalmente, asegurar que las actividades se están llevando a cabo como se pretendía, identificar cualquier crisis o la ocurrencia de algo fuera de lo común, y realizar modificaciones menores en la forma en que se están haciendo las cosas.

La revisión del desempeño, a intervalos adecuados, se puede utilizar para determinar los progresos en responsabilidad social, ayudar a mantener programas bien orientados, identificar áreas que necesitan cambios y contribuir a mejorar el desempeño. Las partes interesadas pueden jugar un rol importante en la revisión del desempeño de la responsabilidad social de una organización.

Además de revisar las actividades actuales, una organización también debería mantenerse informada sobre los cambios en las condiciones o expectativas, modificaciones legales o regulatorias que afecten a la responsabilidad social y nuevas oportunidades para mejorar sus esfuerzos en la materia. Este apartado identifica algunas técnicas que las organizaciones pueden utilizar para hacer seguimiento, revisar y mejorar su desempeño en la responsabilidad social.

7.7.2 Seguimiento de actividades sobre responsabilidad social

Para tener confianza en la efectividad y eficiencia con las que la responsabilidad social se está poniendo en práctica por todas las partes de la organización, es importante hacer un seguimiento del desempeño actual de las actividades relacionadas a las materias fundamentales y a los asuntos pertinentes. Evidentemente, el grado de esfuerzo variará según el alcance de las materias fundamentales que se tratan, el tamaño y la naturaleza de la organización y otros factores.

Al tomar decisiones sobre las actividades sobre las que se debe hacer seguimiento, la organización se debería centrar en aquellas que sean ~~significativas~~ importantes y plantear los resultados del seguimiento de una manera fácil de comprender, fiable, oportuna y que responda a las inquietudes de las partes interesadas.

Se pueden utilizar muchos métodos para hacer el seguimiento del desempeño en responsabilidad social, incluyendo las revisiones a intervalos adecuados, las evaluaciones comparadas y la obtención de retroalimentación de las partes interesadas. A menudo, las organizaciones pueden obtener ideas para sus programas, comparando sus características y desempeño con las actividades de otras organizaciones. Dichas comparaciones se pueden focalizar en las acciones relacionadas ~~con~~ con materias fundamentales específicas o en enfoques más amplios para integrar la responsabilidad social en toda la organización.

Uno de los métodos más comunes es la medición contra indicadores. Los indicadores son medidas de un aspecto específico del desempeño; a menudo se utilizan cuando es muy difícil o caro hacer un seguimiento de cada una de las actividades de un programa de responsabilidad social. Se pueden utilizar, por ejemplo, para hacer seguimiento o evaluar el logro de los objetivos del proyecto a lo largo del tiempo. Los indicadores deberían ser claros, informativos, prácticos, comparables, precisos, creíbles y fiables. En muchas referencias sobre responsabilidad social y sostenibilidad existe amplia información ~~complementaria~~ sobre la selección y el uso de indicadores.

Aunque el uso de indicadores que generan resultados cuantitativos es relativamente simple, puede que no sean suficientes para todos los aspectos de la responsabilidad social. En el área de los derechos humanos, por ejemplo, la visión de hombres y mujeres sobre si los tratan en forma justa o no, puede ser más significativa que los indicadores cuantitativos sobre discriminación. Los indicadores cuantitativos relacionados con resultados de encuestas o de discusiones con grupos focales pueden complementarse con indicadores cualitativos que describen puntos de vista, tendencias, condiciones o posiciones. También es importante reconocer que la responsabilidad social es algo más que logros específicos en la medición de actividades, como la reducción de la contaminación y las respuestas a las quejas. Como la responsabilidad social está basada en valores, aplicación de principios de responsabilidad social y actitudes, el seguimiento puede involucrar enfoques más subjetivos, tal como entrevistas, la observación y otras técnicas para evaluar el comportamiento y los compromisos.

7.7.3 Revisión del progreso y el desempeño de una organización en responsabilidad social

Adicionalmente a la supervisión y seguimiento rutinarios de las actividades relacionadas con la responsabilidad social, una organización debería llevar a cabo revisiones a intervalos adecuados para determinar su desempeño frente a sus metas y objetivos en

responsabilidad social, e y para identificar cambios necesarios en los programas y procedimientos.

Estas revisiones normalmente suponen la comparación del desempeño en todas las materias fundamentales de la responsabilidad social con resultados obtenidos en revisiones anteriores para determinar el progreso y medir el logro frente a los objetivos. También deberían incluir un examen de los aspectos del desempeño que se miden con menos facilidad, como las actitudes frente a la responsabilidad social, la integración de la responsabilidad social en toda la organización y la adhesión a principios, declaraciones de valor y prácticas.

La participación de las partes interesadas puede ser valiosa en dichas revisiones. La información que facilitan las partes interesadas, no solo notifica cómo perciben los logros específicos del programa de responsabilidad social de la organización, sino también, como ven el esfuerzo global de ésta en la materia. Las partes interesadas, también pueden ayudar a que una organización se mantenga en sintonía con los cambios en las expectativas y actitudes de una comunidad más amplia.

Tipos de preguntas que se pueden hacer durante las revisiones incluyen:

- ¿se lograron los objetivos tal y como se había previsto?
- ¿las estrategias y los procesos eran apropiados para los objetivos?
- ¿qué funcionó y por qué? ¿Qué no funcionó y por qué?
- ¿fueron adecuados los objetivos?
- ¿qué se podría haber hecho mejor?
- ¿todas las personas pertinentes están involucradas?

Basándose en los resultados de sus revisiones, una organización debería identificar los cambios a sus programas que podrían solucionar cualquier deficiencia y aportar mejoras en el desempeño de responsabilidad social.

7.7.4 Aumentando la fiabilidad de la recopilación y gestión de los datos e información

Las organizaciones a las que se les requiere que proporcionen datos de desempeño al gobierno, a organizaciones no gubernamentales, a otras organizaciones o al público, o para mantener bases de datos que contengan información sensible, pueden aumentar su confianza en sus sistemas de recopilación y gestión de datos mediante revisiones detalladas de los mismos. El objetivo de dichas revisiones debería ser:

- aumentar la confianza de una organización en que los datos que entrega a otros son exactos;
- mejorar la credibilidad sobre los datos y la información; y

- confirmar la confiabilidad de los sistemas para proteger la seguridad y privacidad de los datos, cuando sea pertinente.

Estas detalladas revisiones pueden responder a exigencias legales o de otro tipo que establezcan la publicación de datos sobre emisiones de gases de efecto invernadero o contaminantes; la exigencia de proporcionar datos de los programas a los financiadores o departamentos de supervisión; las condiciones de licencias o permisos ambientales e inquietudes acerca de la protección de información privada, como datos financieros, médicos o personales.

Como parte de dichas revisiones, los grupos o personas independientes, ya sean internos o externos a la organización, deberían examinar las maneras de recopilar, registrar o almacenar datos que la organización maneja y utiliza. Las revisiones pueden ayudar a identificar las vulnerabilidades en la recopilación de datos y en los sistemas de gestión, que podrían permitir que los datos se contaminaran por errores, o el acceso a individuos no autorizados. El resultado de las revisiones puede ayudar a la organización a fortalecer y mejorar sus sistemas. La exactitud y fiabilidad de los datos puede mejorar también a través de una buena formación de los recolectores de datos, una clara rendición de cuentas para la exactitud de los datos, retroalimentación directa a los individuos que cometan errores y procesos de calidad de datos que comparen la información dada sobre datos con la del pasado y con situaciones similares.

7.7.5 Mejora del desempeño

En base a revisiones periódicas u otros intervalos adecuados, una organización debería considerar las vías para mejorar su desempeño de responsabilidad social. Los resultados de las revisiones se deberían utilizar para implantar en la organización la mejora continua en responsabilidad social. Las mejoras podrían implicar la modificación de metas y objetivos para reflejar condiciones cambiantes o la aspiración a un logro mayor. Se podría ampliar el alcance de actividades y programas relacionados con la responsabilidad social. Un tema a considerar podría ser proporcionar recursos adicionales o diferentes a las actividades relacionadas con la responsabilidad social. Las mejoras podrían también incluir programas o actividades para beneficiarse de oportunidades recientemente identificadas.

Los puntos de vista de las partes interesadas expresados durante estas revisiones pueden ayudar a una organización a identificar nuevas oportunidades y cambios en las expectativas. Esto debería ayudar a una organización, a mejorar el desempeño de sus actividades de responsabilidad social.

Para motivar la realización de metas y objetivos de la organización, algunas organizaciones incorporan el logro de objetivos específicos de responsabilidad social a las revisiones anuales o periódicas del desempeño de altos directivos y gerentes. Dichos pasos enfatizan que las acciones de responsabilidad social de la organización pretenden ser un compromiso serio.

7.8 Iniciativas voluntarias en responsabilidad social

Muchas organizaciones han desarrollado iniciativas voluntarias de ayuda a otras organizaciones que buscan ser más responsables socialmente. En algunos casos la

iniciativa de responsabilidad social es, de hecho, una organización formada para abordar expresamente varios aspectos de la responsabilidad social. El resultado es una amplia variedad de iniciativas a disposición de las organizaciones interesadas en la responsabilidad social, (algunas suponen unirse o apoyar a otras organizaciones).

Algunas de estas iniciativas de responsabilidad social abordan aspectos de uno o más materias fundamentales o temas; otras abordan diversas maneras de integrar la responsabilidad social en las actividades y decisiones de una organización. Algunas iniciativas de responsabilidad social crean o promueven herramientas específicas o guías prácticas para que las organizaciones puedan integrar la responsabilidad social. Algunas iniciativas desarrollan o promueven expectativas mínimas concernientes a la responsabilidad social. Estas expectativas pueden tomar muchas formas, incluidos códigos de conducta, recomendaciones, guías, declaraciones de principios y declaraciones de valor. Algunas iniciativas han sido desarrolladas por diferentes sectores en un esfuerzo por abordar algunos cambios desafíos específicos para un sector. Existen varias razones por las que algunos sectores han elegido desarrollar iniciativas de responsabilidad social específicas para un sector. La existencia de una iniciativa en responsabilidad social en un sector particular no significa que ese sector sea necesariamente más responsable o potencialmente más dañino.

Para una organización, no es necesario participar en alguna de esas iniciativas de responsabilidad social, o usar alguna de esas herramientas para ser socialmente responsable. Además la participación en una iniciativa o el uso de las herramientas no es, por sí misma, un indicador fiable de la responsabilidad social de una organización. Al momento de evaluar iniciativas de responsabilidad social, una organización debería tener en cuenta que no todas las iniciativas son bien consideradas o creíbles a los ojos de las partes interesadas. Una organización también debería determinar objetivamente si una iniciativa particular la ayudará a abordar su responsabilidad social y si ésta es principalmente una forma de relaciones públicas, o si bien si es un medio de proteger la reputación de los miembros u organizaciones participantes. La responsabilidad social no se debería considerar sólo como una manera de gestionar riesgos. Una consideración particularmente importante al momento de evaluar una iniciativa de responsabilidad social es establecer si reinterpreta de manera unilateral expectativas establecidas y reconocidas de comportamiento responsable.

El compromiso efectivo con las partes interesadas y sistemas de gobernanza y desarrollo de múltiples partes interesadas son características claves que distinguen unas iniciativas de otras, reconociendo que las iniciativas de responsabilidad social desarrolladas para un único sector o tipo de organización pueden tener estructuras de gobernanza de una única parte interesada.

Una organización puede encontrar que es útil participar en una o más iniciativas de responsabilidad social o utilizar sus herramientas. La participación debería llevar, de una manera u otra, a acciones concretas dentro de la organización, tales como la obtención de apoyo de otros, o el aprendizaje de otros. La participación puede ser especialmente valiosa cuando una organización comienza a utilizar o a recurrir a herramientas u orientación práctica que acompañan la iniciativa. Las organizaciones pueden utilizar las iniciativas de responsabilidad social para buscar algunas formas de reconocimiento, tales como un certificado o una etiqueta. Algunas iniciativas de responsabilidad social son ampliamente reconocidas como base creíble para el reconocimiento público del desempeño o del cumplimiento, respecto de prácticas específicas o de temas específicos.

La orientación práctica que ofrecen estas iniciativas de responsabilidad social puede ir desde herramientas de autoevaluación a la verificación de terceros.

Para determinar si participar en o utilizar una iniciativa de responsabilidad social, una organización debería considerar los siguientes factores:

- si la iniciativa es coherente con los principios mencionados en el capítulo 4;
- si la iniciativa proporciona orientación valiosa y práctica para ayudar a la organización a abordar alguna materia fundamental en particular o asunto y a integrar la responsabilidad social en todas sus actividades;
- si la iniciativa está diseñada para ~~un~~ ese tipo particular de organización o para sus áreas de interés;
- si la iniciativa es pertinente local o regionalmente, o bien, si tiene un alcance global y se aplica a todos los tipos de organizaciones;
- si la iniciativa ayudará a que la organización llegue a grupos específicos de partes interesadas,
- el tipo de organización u organizaciones que desarrollaron y gobiernan la iniciativa, como organizaciones gubernamentales, ONGs, sindicales, académicas o del sector privado;
- la reputación de la organización u organizaciones que desarrollaron y gobiernan la iniciativa, considerando su credibilidad e integridad;
- la naturaleza del proceso para desarrollar y gobernar la iniciativa, por ejemplo, si ha sido desarrollada o gobernada a través de un proceso transparente, abierto y accesible de múltiples partes interesadas, con participantes de países desarrollados y de países en desarrollo; y
- la accesibilidad de la iniciativa, por ejemplo, si una organización debería firmar un contrato para participar o si unirse a la iniciativa tiene algún costo.

Al momento de considerar estos y otros factores, una organización debería ser prudente sobre la forma en que interpreta los resultados. Por ejemplo, la aceptación generalizada de una iniciativa puede ser indicación de su pertinencia y valor; sin embargo, también puede ser una indicación de que la iniciativa tiene requisitos menos estrictos. Por contraste, una iniciativa menos utilizada puede ser más innovadora o desafiante. Además, una iniciativa disponible gratuitamente puede parecer atractiva, sin embargo, una iniciativa por la que hay que pagar podría tener más posibilidades de actualización, y por tanto, resultar más valiosa a largo plazo. En consecuencia, el hecho de que una iniciativa o herramienta esté disponible gratuitamente, o por un precio, no debería ser visto como una indicación del mérito de esa iniciativa o herramienta.

Es importante revisar periódicamente el valor y la pertinencia de cualquier iniciativa seleccionada.

El Anexo A contiene una lista no exhaustiva de iniciativas voluntarias y herramientas relacionadas con la responsabilidad social. Esas iniciativas y herramientas han sido identificadas por el grupo de trabajo de la Norma ISO 26000 durante el desarrollo de esta Norma Internacional, utilizando criterios específicos que están descritos en el anexo. Estos criterios no constituyen un juicio de ISO acerca del valor o la efectividad de ninguna de las iniciativas o herramientas de responsabilidad social listadas en el anexo. Más aún, el hecho de que una iniciativa o herramienta de responsabilidad social sea mencionada en el anexo no implica ninguna forma de aprobación de la iniciativa o herramienta por parte de ISO (véase el recuadro 17). Características importantes de la iniciativa que no pueden ser objetivamente medidas dentro del alcance de esta Norma Internacional – como la efectividad, credibilidad, legitimidad y representatividad – no están consideradas aquí. Dichas características deberían ser evaluadas directamente por aquellos que consideren el uso de la iniciativa o herramienta.

Recuadro 16 — Iniciativas certificables e iniciativas vinculadas a intereses económicos o comerciales

Algunas (pero no todas) las 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.

Independientemente de si han sido desarrolladas 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 por condición de miembro 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 mismo 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 costos 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 esta 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.

Anexo A

(informativo)

Ejemplos de Iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

En el uso de éste Anexo es importante recordar que ISO 26000 no es una norma de sistemas de gestión. No tiene la intención ni es adecuada para propósitos de certificación o regulación o uso contractual. Cualquier oferta de certificación o cualquier demanda de ser certificado por ISO 26000 sería una tergiversación del propósito y la intención de la Norma Internacional. La información provista en éste anexo intenta puramente proveer algunos ejemplos u orientaciones voluntarias adicionales que están disponibles en materia de responsabilidad social. Si bien esas iniciativas pueden proveer orientaciones útiles en responsabilidad social, no es una condición previa que una organización deba participar en alguna de esas iniciativas, o usar alguna de las herramientas, para ser socialmente responsable.

Este anexo proporciona una lista no exhaustiva de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social. El propósito del anexo es brindar ejemplos de los tipos de iniciativas y herramientas que existen que pueden ofrecer orientación adicional en las materias fundamentales y en la integración de prácticas de responsabilidad social.

Para los propósitos de esta Norma Internacional, una iniciativa de responsabilidad social se refiere a una "organización, programa o actividad que se dedica expresamente a avanzar para cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social" (2.1.9). Una herramienta para la responsabilidad social se refiere a un sistema, metodología o instrumento similar, relativo a una iniciativa de responsabilidad social específica, que está diseñado para ayudar a las organizaciones a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social.

El anexo está dividido en dos tablas, que distinguen las iniciativas y herramientas que se aplican a más de un sector (Tabla A.1: "intersectoriales") y aquellos que se aplican sólo a un sector específico, sea público o privado (Tabla A.2. "sectoriales")

- Las iniciativas intersectoriales de responsabilidad mencionadas en la Tabla A.1 incluyen tres tipos de iniciativas: "iniciativas intergubernamentales" (desarrolladas o administradas por organizaciones intergubernamentales); "iniciativas de múltiples partes interesadas" (desarrolladas o administradas a través de procesos con múltiples partes interesadas); e "iniciativas de una sola parte interesada" (desarrolladas o administradas a través de procesos con una sola parte interesada).
- Las iniciativas sectoriales de responsabilidad social mencionadas en la Tabla A.2 se refieren a iniciativas que han sido desarrolladas por sectores específicos (como agricultura, tecnología de información, servicios públicos, turismo y etc) como un esfuerzo por abordar algunos de los desafíos específicos de cada sector. No todos

los sectores que han desarrollado iniciativas están mencionados en el anexo, tampoco están necesariamente todas las iniciativas de los sectores mencionados en esta tabla. La existencia de una iniciativa en un sector particular no significa que dicho sector sea mas responsable o mas nocivo.

Para cada iniciativa o herramienta mencionada, se identifica la o las organizaciones que la crearon y se entrega información sobre las materias fundamentales de ISO 26000 o las prácticas para integrar la responsabilidad social con las que se relaciona. Además, se incluye el sitio Web pertinente con una breve descripción de los propósitos y posibles usuarios de la iniciativa o herramienta y detalles sobre los requisitos relativos a la condición de miembro o uso. También se provee información relativa al involucramiento intergubernamental y de partes interesadas en el desarrollo o administración de la iniciativa o herramienta, así como si la iniciativa o herramienta es para certificación.

La información de este anexo fue proporcionada por expertos que participaron en la redacción de esta Norma Internacional. La información refleja la situación en el momento en que se completó el desarrollo esta Norma Internacional y será revisada por ISO siempre y cuando la Norma Internacional sea revisada. Después de reconocer que la información del anexo no es exhaustiva y que la responsabilidad social es un campo en constante evolución, se recomienda a las organizaciones que consideren el posible uso de las iniciativas o herramientas, que busquen información actualizada de otras fuentes sobre las iniciativas pertinentes a su país, región o sector.

Las iniciativas voluntarias o herramientas de responsabilidad social se han incluido en éste anexo solo si cumplen con todos los criterios siguientes:

- aborda uno o más aspectos de las materias fundamentales o la integración de aspectos de la responsabilidad social (como se describe en los Capítulos 5, 6 y 7 de esta Norma Internacional);
- no se desarrolló expresamente para ser usada en un país o por organizaciones de un país, incluso operando en el extranjero;
- actualmente está siendo utilizada en más de un país;
- no se desarrolló para el uso de una única organización o grupo de organizaciones (significa organizaciones que están vinculadas a través de propietarios comunes o aliados);
- esta públicamente disponible sin costo, como una herramienta u orientación (Nota: el hecho de que la organización responsable de una iniciativa o herramienta pueda tener otras actividades que involucren costos para los usuarios, como tarifas de condición de miembro o pagos de servicios, no se opone a que la iniciativa o herramienta esté mencionada aquí, independientemente de que el costo pueda estar de alguna forma vinculado con la iniciativa o herramienta);
- no está administrada por una organización privada con fines de lucro, para propósitos de ganancias financieras; y
- está disponible en por lo menos uno de los idiomas oficiales de ISO.

• **Recuadro 17 — iniciativas no validadas por ISO (acordado)**

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 esta Norma Internacional (ver recuadro 16).

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 dentro del 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 esta tabla fueron identificadas por expertos individuales del 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 esta 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. <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*																
	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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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 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	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

Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de informes (ISAR)																			(IFRS), contabilidad de pequeñas y medianas empresas, información sobre gobernanza de la organización, 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
UNEP Red de Clima Neutral				X						X	X	X	X						Iniciativa afiliada a UNEP, abierta a todas las organizaciones. Facilita el intercambio de información sobre como las organizaciones pueden lograr reducciones de sus emisiones de gases de efecto invernadero. La junta directiva nombró partes interesadas para supervisar el programa. www.climateutral.unep.org
UNEP Iniciativa del Ciclo de Vida			X	X		X	X			X	X		X						Iniciativa abierta a expertos de organizaciones activas en el ámbito de la gestión del ciclo de vida. Se requiere tarifa de membresía anual. Pretende desarrollar capacidades en los enfoques del ciclo de vida. Grupos de trabajo compuestos por las secretarías de NU y partes interesadas participantes buscan desarrollar capacidad y formar en enfoques de ciclo de vida. Afiliado al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. http://icinitiative.unep.fr/
Pacto Global Naciones Unidas		X	X	X	X									X					Iniciativa desarrollada por la Secretaría General de las Naciones Unidas dirigida a organizaciones de negocios. Está abierta a cualquier organización y establece 10 principios en las áreas de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción. Se espera que las organizaciones participantes tomen medidas en conformidad con su compromiso y que informen anualmente sobre sus esfuerzos. La certificación y el uso del logo de la organización se da tras la aprobación del UNGC sin incluir tarifas. El UNGC ha desarrollado iniciativas, herramientas y material de apoyo sobre los 10 principios, entre los que se encuentran: <input checked="" type="checkbox"/> Mandato de los CEO sobre el Agua <input checked="" type="checkbox"/> Cuidado del clima: Una plataforma comercial de liderazgo <input checked="" type="checkbox"/> Herramienta de las Naciones Unidas para la Evaluación de Alianzas. <input checked="" type="checkbox"/> Guía para Medianas Empresas <input checked="" type="checkbox"/> Varias iniciativas específicas en alianza con otras organizaciones <input checked="" type="checkbox"/> Numerosas guías y manuales de formación sobre la implementación de los 10 principios www.unglobalcompact.org/
UNGC, UNDP, UNITAR Socio de Naciones Unidas Herramienta de Evaluación											X			X					Herramienta de planificación para la autoevaluación que permite mejorar el impacto del desarrollo y contribuye al desarrollo sostenible de las alianzas público – privadas. Disponible en forma gratuita. UNIDO entrena consultores para difundir las técnicas y enfoques de gestión en responsabilidad social corporativa para organizaciones alrededor del mundo. www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html
UNIDO Programa de Alcance a Empresarios Responsables		X	X	X	X			X	X		X	X						X	Iniciativa apoyada por UNIDO dirigida a pequeñas y medianas empresas. No requiere ser miembro ni tarifas. Proporciona un marco estructurado y software analíticos para ayudar a las pequeñas y medianas empresas con la RSE. www.unido.org/reap

Tabla A.1 (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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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 2: INICIATIVAS DE VERIAS PARTES INTERESADAS (Iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos con 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 compuesta por miembros, abierta a todas las organizaciones y personas. Establece cuotas para los miembros. El área de trabajo principal es el control de los informes de responsabilidad respecto a la sostenibilidad y el compromiso con 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 compromiso con las partes interesadas www.accountability21.net
Amnistía Internacional Principios de Derechos Humanos para Empresas		X										X		X	Organización compuesta por miembros. 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 por su condición de miembros 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 gestión 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 compuesta por miembros conformada principalmente por organizaciones ambientales que junto con inversionistas buscan utilizar el mercado de capital para comprometer a empresas en asuntos de gobernanza y medio ambiente. Las empresas están invitadas a aprobar los principios Ceres. La implementación de esos principios implica auditorías e informes públicos. Aplica tasa a sus miembros. Las empresas miembros tienen acceso a asistencia técnica en asuntos de medio ambiente y su gestión. www.ceres.org	

CSR360 Red Global de Socios	X	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. www.csr360.org
EFQM Marco para la Responsabilidad Social Corporativa y Modelo de Excelencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Herramienta de Auto-evaluación diseñada para utilizarse en la gestión de la Responsabilidad social corporativa. Anteriormente, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad es una organización compuesta por miembros abierta a las empresas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Requiere tarifas. La organización facilita el intercambio de información y proporciona servicios a sus miembros. www.efqm.org

(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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 comprender 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 2: INICIATIVAS DE VARIAS PARTES INTERESADAS (Iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos con varias partes interesadas)																	
Iniciativa de Comercio Ético			X	X					X		X	X	X	X	X	X	Organización con compuesta por miembros abierta a empresas, ONGs y organizaciones sindicales específicas. El propósito es que las empresas proveedoras trabajen con las ONG y los sindicatos para aprender sobre las mejores maneras de implementar los códigos de prácticas laborales de la cadena de suministro. Las empresas pagan cuotas por su condición de miembros de acuerdo a la aplicación del código de prácticas laborales de sus proveedores, informan sus actividades y tienen en cuenta otros requisitos. www.ethicaltrade.org/
(EBEN) Red Europea de Ética en los Negocios	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X					X	Organización compuesta por miembros con una cuota anual, dedicada a promover la ética en los negocios. Organiza conferencias y publicaciones en sus asuntos. www.eben-net.org
(FLA) Asociación de Trabajo Justo	X	X	X					X	X			X	X	X	X	X	Iniciativa de múltiples partes interesadas establecida para abordar prácticas laborales en la cadena de suministros. Entre los participantes se encuentran empresas de suministros, colegios y universidades y ONGs. Las empresas participantes pueden apoyar y hacer seguimiento y verificación de las condiciones de trabajo de sus proveedores. Los asuntos de FLA se presentan en informes públicos. www.fairlabor.org/
FORÉTICA SGE 21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable	X		X	X	X	X	X										Iniciativa que define criterios acerca del establecimiento, implementación y evaluación de los sistemas de gestión en ética y responsabilidad social corporativa. www.foretica.es
(GRI) Iniciativa Global de Reportes Guía para Reportes de Sostenibilidad	X	X	X	X	X	X	X				X		X			X	Iniciativa que proporciona pautas y herramientas de apoyo sobre los informes de sostenibilidad. Las partes interesadas de la organización proveen orientaciones y gobernanza a la organización. Sus pautas, suplementos y anexos se ofrecen gratuitamente en el sitio Web de la GRI. Otros materiales de formación relacionados con el tema requieren el pago de un cargo nominal. Entre sus iniciativas y herramientas se encuentran:

																<ul style="list-style-type: none"> • Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (Sustainability Reporting Guidelines) • Varios suplementos específicos para los sectores • Boundary Technical Protocol <p>www.globalreporting.org</p>	
Instituto Danés para los Derechos Humanos Evaluación de Cumplimiento de los Derechos Humanos		X	X		X		X	X				X	X	X	X	X	<p>Esta organización nacional de Derechos Humanos tiene un proyecto de Derechos Humanos y negocios que provee información de la situación de Derechos Humanos en varios países. También ofrece herramientas y guías de gestión, algunas veces con costo, La Evaluación de Cumplimiento de los Derechos Humanos es una herramienta elaborada y disponible con costo a través del sistema de comunicación de la página web. Una menos elaborada "HRCA Chequeo Rápido" esta disponible gratuitamente.</p> <p>www.humanrightsbusiness.org</p>
(IBLF) Liderazgo Empresarial Internacional Guía para la Evaluación del Impacto de los Derechos Humanos		X	X	X	X									X			<p>IBLF es una fundación sin ánimo de lucro apoyada por una gran cantidad de organizaciones de negocios que promueven la contribución de los negocios al desarrollo sostenible. Elaboran varias publicaciones y herramientas como La Traducción de los Derechos Humanos (Human Rights Translated): Una guía de referencia para las empresas. En 2007 IBLF en conjunto con la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial publicó una guía para la evaluación del impacto de los Derechos Humanos y un proyecto de prueba sobre la gestión</p> <p>www.iblf.org/resources/general.jsp?id=123946</p>

Tabla A.1 (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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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 VARIAS PARTES INTERESADAS (Iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos con varias partes interesadas)																
(ISEAL) Alianza Internacional de Acreditación y Etiquetado Social y Ambiental	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización compuesta por miembros. Dedicada al establecimiento de normas internacionales sociales y ambientales. Promueve normas voluntarias y evaluaciones de conformidad relacionadas con asuntos sociales y ambientales. Provee herramientas para la elaboración y evaluación de normas. establece cuota para sus miembros www.isealalliance.org
(JAMP) Consorcio para la Promoción de la Gestión de Artículos Comunes			X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	Organización basada en cuotas a los miembros. Programa de intercambio de información para ayudar a las organizaciones a cumplir con los requisitos legales relacionados con sustancias químicas en sus productos. Provee formatos de hojas de datos para describir y transferir información sobre sustancias químicas en sus productos así como también una infraestructura para intercambiar hojas de datos. Llevan a cabo educación y sesiones de formación para difundir sus programas. http://www.jamp-info.com/english/

Acuerdo Marco Internacional		X	X	X			X	X	X			X	X	X	X	X	Acuerdos negociados entre empresas transnacionales (TNEs) y la Unión Global de Federaciones (GUFs) diseñados para proveer medios para el abordaje de problemas principalmente relacionados con las prácticas laborales en la operación específica de una compañía multinacional en el nivel internacional. http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70
Rainforest Alliance Alianza del Bosque Lluvioso		X	X	X			X						X	X	X	X	Organización compuesta por miembros creada para fijar normas ambientales y sociales y asuntos de certificación para productores en el sector forestal, agrícola y de turismo. Proporciona formación y otro tipo de asistencia técnica en industrias cubiertas bajo sus actividades de certificación. www.rainforest-alliance.org
R-bec Norma de Sistema de Gestión de Conformidades Éticas y Legales													X			X	Norma de sistema de gestión gratuito para cualquier organización que desee establecer, mantener y mejorar sistemas de gestión para el cumplimiento ético y legal. http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/ (En Japonés)
Proyecto Sigma Guía Sigma		X	X	X			X	X	X				X	X	X	X	Documento de Guía que asesora a las organizaciones sobre como contribuir al desarrollo sostenible. Gratis, http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp
Responsabilidad Social Empresarial Caja de Herramientas para América Latina		X	X				X	X	X				X				Conjunto de herramientas de análisis y formación que brindan apoyo a las PYME de América Latina para mejorar su responsabilidad social a través del análisis y herramientas de formación. www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm (Spanish)
(SAI) Social Accountability International Rendición de Cuentas Social Internacional	X	X	X		X			X	X			X	X	X	X	X	Organización de múltiples partes interesadas que aborda las prácticas laborales en la cadena de suministros. Establece la Norma SA 8000 para lugares de trabajo. Es una organización independiente que ofrece servicios de Acreditación de Rendición de Cuentas Sociales (SAIS) que los acredita como proveedores de la certificación SAI 8000. SAI elabora el Manual para la implementación de la responsabilidad social, el sistema de gestión para la cadena de suministros y otras herramientas. Organiza conferencias y formación en asuntos laborales en la cadena de suministros. www.sa-intl.org
Transparencia Internacional (TI) Varias Herramientas	X				X			X							X	X	ONG mundial que combate la corrupción. Proporciona distintas herramientas para empresas, sectores económicos específicos y organismos gubernamentales. Algunos ejemplos de herramientas son: <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Pacto de Integridad (Integrity Pact) <input checked="" type="checkbox"/> Manual anticorrupción <input checked="" type="checkbox"/> Principios empresariales para contrarrestar el soborno <input checked="" type="checkbox"/> Conjunto de herramientas anticorrupción www.transparency.org

Tabla A.1 (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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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 3: INICIATIVAS DE UNA PARTE INTERESADA (iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos con una parte interesada).																
Mesa Redonda de Caux Principios para Empresas		X	X	X	X	X	X	X								Red de empresarios con capítulos nacionales que busca promover los principios éticos, la colaboración y el diálogo entre los gerentes, funcionarios públicos y ciudadanos. Los Principios de Negocios constituyen una declaración de las aspiraciones para el desempeño ético. www.cauxroundtable.org
Consumidores Internacional Consumers International Estatuto para las Empresas Globales				X	X	X					X	X		X		Federación mundial de grupos de consumidores. El estatuto establece las mejores prácticas de negocios y derechos de los consumidores en áreas de interés para los consumidores. La condición de miembro implica una tarifa y derechos de voto en los códigos y estatutos. www.consumersinternational.org
Caja de Herramientas de la Responsabilidad Social Corporativa Europea CSR Europe Toolbox	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Iniciativa basada en cuotas a miembros para las empresas europeas y las organizaciones nacionales de responsabilidad social corporativa. Ejecuta proyectos, organiza reuniones y elabora publicaciones. La caja de herramientas es una colección organizada por temas y basada en web, de guías y otro material producido a través de proyectos con los miembros y las partes interesadas. www.csreurope.org/
Instituto Ethos Indicadores Ethos de RSE	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X			X	Organización brasileña que se enfoca en promover la responsabilidad social en el sector empresarial. Proporciona diversas herramientas de RSE gratuitas, incluido un conjunto de indicadores sobre RSE. www.ethos.org.br (Portuguese)
Principios Globales de Responsabilidad Social Sullivan		X	X		X		X	X			X		X	X		Código de conducta global voluntario en desempeño social, económico y ambiental. Las organizaciones se comprometen a seguir los principios en su política interna, formación y reportes. No exige cuotas de miembros para usar el código. No hay compromiso con las partes interesadas en la configuración del código. www.thesullivanfoundation.org/gsp/default.asp
(ICC) Cámara Internacional de Comercio Varias iniciativas y herramientas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización mundial de negocios basada en cuotas a miembros, que representa los intereses de sus miembros. Ha producido numerosas iniciativas y herramientas relacionadas con distintos aspectos de la responsabilidad social, entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> Código consolidado de la CCI para las prácticas de publicidad y comunicaciones de marketing Nueve pasos hacia la responsabilidad corporativa de la CCI Orientaciones de la CCI sobre la Responsabilidad en la cadena de suministros Guía de la CCI para el aprovisionamiento

																			Responsable
																			<ul style="list-style-type: none"> Carta de la CCI de las Empresas para el Desarrollo Sostenible www.iccwbo.org
(PACI) Iniciativa de Asociación contra la Corrupción Partnering against Corruption Initiative Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno					X														<p>Un Código de Conducta Voluntario para la práctica del anti-soborno que requiere el compromiso de cero tolerancia al soborno por parte de las compañías firmantes. Compuesta por miembros sin tarifas de pago. Gobernado por partes interesadas a través de tres grupos de trabajo y una junta de gobernadores.</p> http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm
(WBCSD) Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sostenible Varias iniciativas y herramientas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Organización compuesta por miembros orientada principalmente a las grandes empresas. Se requiere una cuota de miembro anual. Ha desarrollado numerosas iniciativas y herramientas que se encuentran disponibles para el público general, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Global Water Tool <input checked="" type="checkbox"/> Mejorar el compromiso con las partes interesadas: Medir el impacto <input checked="" type="checkbox"/> Gobernanza de la organización: Herramienta de gestión de asuntos <input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo sostenible: Una herramienta de aprendizaje <input checked="" type="checkbox"/> Muchos otros documentos, iniciativas y herramientas de apoyo sobre temas sociales y ambientales específicos. www.wbcasd.org
(WRI) WBCSD e Instituto Mundial de Recursos Protocolo sobre Gases de Efecto Invernadero					X													X	<p>Norma disponible libremente para la contabilidad y la presentación de informes para empresas que informan sobre las emisiones de los seis gases de efecto invernadero tratados en el Protocolo de Kyoto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. Provee varias herramientas para ayudar a las empresas a calcular sus emisiones.</p> www.ghgprotocol.org

Tabla 2 — Ejemplos de iniciativas sectoriales

(aplica a un sector específico de actividad – ver también capítulo 7.8 e introducción del Anexo A)

Las iniciativas y herramientas mencionadas en esta 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 esta tabla. Los usuarios están invitados a informar a ISO cualquier información inexacta.

ORGANIZACION INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada	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*	

sección)	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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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: AGRICULTURA																
(BSI) Mejor Iniciativa de la Caña de Azúcar			X	X			X	X	X	X	X	X				Una organización de minoristas, inversionistas, comerciantes, productores y ONGs del sector azucarero que establece principios y criterios para abordar varios asuntos ambientales y sociales en la producción del azúcar. Se cobran cuotas para ser miembro del comité de dirección, asesor especial de un grupo de trabajo o miembro de un grupo de trabajo, www.betersugarcane.org
(4C) Código Común para la Comunidad Cafetera Asociación Código de Conducta																Organización compuesta por miembros de productores de café, organizaciones de "comercio e industria" (minoristas, comercializadores de marca y fabricantes) y sociedad civil (ONGs y sindicatos) creada para promover mejores condiciones económicas, sociales y ambientales en la producción del café. El programa incluye el Código Común para la Comunidad Cafetera (4C), un "sistema de verificación" y soporte técnico para los productores. Los miembros participan en la gobernanza y las iniciativas de verificación. www.4c-coffeeassociation.org/
(FLO) Organización Internacional de Etiquetado en Comercio Justo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización sombrilla para iniciativas de etiquetado en 20 países a través de una red de organizaciones de certificación y productores. Provee certificación de acuerdo a las normas de comercio justo ya sean generales o específicas para un sector. Los miembros certificados pueden usar la marca de certificación y participar en la asamblea general y en la junta de gobernadores. www.fairtrade.net
G.A.P. Buenas Prácticas Agrícolas			X	X		X						X	X	X	X	Gap se refiere a Buenas Prácticas Agrícolas. Asociación sin ánimo de lucro creada para fijar normas voluntarias para la certificación de productos y prácticas agrícolas. Los miembros pagan una cuota para participar en el desarrollo de esas normas. www.globalgap.org
Iniciativa Internacional del Cacao		X	X	X				X		X	X	X	X	X	X	Organización creada para combatir el trabajo infantil y otras prácticas laborales abusivas en el cultivo del cacao. Las organizaciones participantes incluyen las principales marcas de chocolate, procesadores de cacao, así como ONGs y organizaciones sindicales. www.cocoainitiative.org
Rainforest Alliance Alianza del Bosque Iluvioso Red de Agricultura Sostenible (SAN) Normas	X	X	X	X	X	X	X					X			X	Organización compuesta por miembros de granjas y grupos de productores que cultivan productos tropicales de exportación. Busca fomentar las mejores prácticas de gestión a través de las cadenas agrícolas de valor animando a los agricultores a cumplir con las Normas SAN y motivando a los comerciantes y consumidores a apoyar la sostenibilidad. www.rainforest-alliance.org/agriculture.cfm?id=standards
CERTIFICACIÓN UTZ	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X		Iniciativa de certificación basada en un Código de Conducta que establece criterios sociales y ambientales para las prácticas de agricultura responsable y gestión eficiente de granjas. Utiliza auditorías de terceros. Comúnmente se enfoca en producción de café, cacao, te y aceite de palma. Sus servicios incluyen un sistema de seguimiento y localización que sigue al producto certificado a través de la cadena desde el productor hasta el procesador y provee a los compradores una idea sobre de donde proviene el producto. www.utzcertified.org
Fundación Mundial del Cacao		X	X	X	X	X	X	X	X	X				X		Organización basada en cuotas de miembros de empresas de chocolate, procesadores de cacao y comercializadores y asociaciones industriales. Apoya programas que promueven la agricultura sostenible y ambientalmente amigable, el desarrollo comunitario, normas laborales y el mejoramiento de retornos equitativos. www.worldcocoaafoundation.org

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
* Índice de sub-capítulos ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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: VESTUARIO															
(CCC) Campana de Ropa Limpia		X	X		X	X			X	X			X		Asociación Internacional de Organizaciones nacionales en 12 países Europeos dedicada a mejorar las condiciones de trabajo en la industria del vestido y en defensa de los trabajadores buscando un cambio en la industria. CCC desarrolla campañas sobre casos específicos y se compromete con las empresas y las autoridades para resolverlos. La CCC también provee información acerca de las condiciones de trabajo y prácticas laborales en la industria y tiene un código como punto de referencia. www.cleanclothes.org
(FWF) Fundación de Uso Justo		X	X					X		X	X	X	X	X	Organización de múltiples partes interesadas creada para abordar las prácticas laborales en la cadena de suministros en el sector de vestuario y calzado. Las empresas de suministros se convierten en miembros de (FWF) mediante una contribución anual, adoptando el Código de Prácticas Laborales y cumpliendo otros requisitos. Las empresas se evalúan anualmente sobre el cumplimiento del Código. www.fairwear.nl (Alemania)
Programa de Vetas al Detalle libres de Piel				X		X							X		Iniciativa cuyo objetivo es proporcionar a los consumidores información sobre las políticas de un minorista en relación a las pieles. La iniciativa pretende eliminar la venta de productos de piel en todos los establecimiento de venta al detalle al ofrecer apoyo a los minoristas que se han comprometido por escrito a cumplir una política de no uso de pieles. www.information.com/ffr.php
Sector: BIOCOMBUSTIBLES															
Mesa Redonda de Biocombustibles Sostenibles		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			Organización basada en cuotas de miembros. Facilita la discusión y el involucramiento de partes interesadas para desarrollar principios y criterios para la producción de biocombustibles. http://cqse.epfl.ch/page65660.html
Sector: CONSTRUCCIÓN															
UNEP Iniciativa de Edificación y Construcción Sostenible				X								X		X	Abierta a la participación de cualquier organización relacionada con la industria de la edificación y la construcción. Cuota por condición de miembro anual. Cuenta con un programa de trabajo común para promover la edificación y construcción sostenibles con una perspectiva del ciclo de vida. Sus miembros participan en un programa de trabajo para desarrollar iniciativas y herramientas que apoyen el trabajo del programa. En alianza con el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. www.unepsbci.org
Sector: QUIMICO															
Consejo Internacional de Asociaciones Químicas Cuidado Responsable	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	Organización basada en cuotas de miembros para empresas químicas. Enfocada en salud, seguridad e impacto ambiental de sus productos y procesos. El programa de administración de productos cubre la producción y el uso de químicos en la cadena de suministros. www.responsiblecare.org

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 Pd C	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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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: BIENES DE CONSUMO / VENTA AL DETALLE																
(BSCI) Iniciativa Empresarial de Conformidad Social	X	X	X	X								X	X	X	X	Organización industrial creada para abordar las prácticas laborales en la cadena de suministros. Sus miembros son minoristas y otras empresas que importan o comercializan bienes. Las empresas miembros esperan auditorías para sus proveedores frente al código de conducta BSCI. BSCI certifica a los auditores. www.bsci-eu.org
Sector: ELECTRONICA																
Coalición Ciudadana de la Industria Electrónica Código de Conducta de la Industria Electrónica		X	X	X	X	X	X	X					X	X		Organización compuesta por miembros con cuotas anuales según la rentabilidad de la empresa y el estado de sus miembros. Se requiere que todos los miembros implementen el código de conducta. Cuenta con una junta de gobernanza integrada por partes interesadas de la industria que provee orientaciones y visión general de la organización. www.eicc.info/index.html
Zentralverband der Deutschen Elektro- und Elektronikindustrie Código de Conducta en Responsabilidad Social Empresarial	X	X	X	X	X	X	X	X					X		X	Organización compuesta por miembros. El código de conducta proporciona orientación para mejorar el desempeño social y ambiental en la industria. www.zvei.de (Alemán)
Sector: EXTRACTIVO																
(EITI) Iniciativa de Transparencia de la Industria Extractiva					X		X									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		X	X		X	X	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. <ul style="list-style-type: none"> • Kit de herramientas para formación 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	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				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 compromiso y colaboración con el estado y las fuerzas de seguridad privadas. Se requiere una contribución para utilizar estos principios. www.voluntaryprinciples.org

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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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
Guías para Informes Relacionados con Temas Económicos, Sociales, Gobernanza (ESG) Para integrarlos en los Análisis Financieros	X	X	X	X	X	X			X		X			X	X	X	X	X	Guía para la elaboración de informes relacionados con temas económicos, sociales y de gobernanza (ESG) y una referencia para los analistas financieros sobre cómo integrar los ESG en sus análisis. www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financials/dok/35683.php (Alemán)
(PRI) Principios para la Inversión Responsable	X			X				X	X	X		X	X	X				X	Proporciona un marco de referencia para que los inversionistas cumplan sus obligaciones fiduciarias (o equivalentes) brindando consideraciones adecuadas sobre asuntos ambientales, sociales y de gobernanza corporativa. La estructura es desarrollada por un grupo nombrado de expertos de partes interesadas. Es necesario ser miembro y se sugiere una cuota voluntaria. www.unpri.org/
UNEP Iniciativa Financiera (UNEP FI)	X			X										X			X	X	Iniciativa basada en cuotas de miembros abierta a todas las organizaciones del sector financiero. Trabaja estrechamente con las organizaciones participantes para desarrollar y promover vínculos entre el medioambiente, la sostenibilidad y el desempeño financiero. Las partes interesadas proveen propuestas de proyectos y participan en el desarrollo del proyecto. www.unepfi.org/
Grupo Wolfsberg Principios Wolfsberg Contra el Lavado de Dinero	X	X			X	X	X	X								X	X	X	Organización de miembros de los Bancos Globales para desarrollar normas para la industria de servicios financieros y principios para combatir la corrupción y el lavado de dinero. Las partes interesadas

																				representativas desarrollan normas y principios, los cuales son disponibles para el público. http://www.wolfsberg-principles.com/index.html
Sector: PESCA																				
																				<p>Iniciativa de certificación y ecoetiquetado para las prácticas de pesca sostenibles. Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un Código de conducta para la pesca responsable • un Código de buenas prácticas para establecer normas sociales y ambientales • Pautas para el ecoetiquetado de los peces y productos marinos en las instalaciones de captura marítima <p>Involucra una tarifa para la certificación y el uso de la etiqueta. www.msc.org</p>
Sector: FORESTAL																				
																				<p>Grupo compuesto por miembros, abierto a individuos y organizaciones. Los miembros colaboran con la gobernanza y el desarrollo de políticas. FSC es un sistema de certificación que proporciona el establecimiento de normas internacionales, garantía de marcas y acreditación de servicios a empresas, organizaciones y comunidades interesadas en responsabilidad forestal. http://www.fsc.org/</p>
																				<p>PEFC es una organización sombrilla para el reconocimiento mutuo de los sistemas de certificación en gestión sostenible de los bosques. Las organizaciones nacionales proveen gobernanza y reconocimiento a los grupos miembros. http://www.pefc.org</p>
Sector: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN																				
																				<p>Organización basada en cuotas de miembros, abierta a cualquier empresa y organización relacionada con la industria de la tecnología de información y comunicaciones. Provee orientaciones y una herramienta de evaluación para mejorar el desempeño sostenible de sus miembros. www.gesi.org</p>

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 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 de la organización; 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 Reconocer la Responsabilidad social; 5.3 identificación de partes interesadas y compromiso con las mismas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender 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		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