

Estado del arte con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de la  
responsabilidad social a nivel mundial



## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### **1. NORMAS Y GUÍAS DE REFERENCIA**

- 1.1. IS 10000 – SOCIAL RESPONSIBILITY AND COMMUNITY INVOLVEMENT
- 1.2. SA 8000 - SOCIAL ACCOUNTABILITY
- 1.3. AS 8003-2003. AUSTRALIAN STANDARD – CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
- 1.4. SD 21000. SUSTAINABLE DEVELOPMENT - CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
- 1.5. N50. SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
- 1.6. NTC ISO 9001:2000. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 1.7. NTC ISO 14001. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
- 1.8. EMAS
- 1.9. NTC – OHSAS 18001.SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
- 1.10.PROYECTO LIFE “ORGANIZACIONES SOSTENIBLES”
- 1.11.PASO A PASO PARA PYMES

#### **2. INFORMES SOCIALES**

- 2.1. ACCOUNTABILITY 1000 (AA1000)
- 2.2. GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)
- 2.3. BALANCE SOCIAL ANDI - COLOMBIA
- 2.4. BALANCE SOCIAL OIT –PERÚ
- 2.5. LIBRO VERDE DE LA COMUNIDAD EUROPEA

#### **3. CÓDIGOS DE CONDUCTA**

- 3.1. PACTO GLOBAL (GLOBAL COMPACT)
- 3.2. OECD GUIDELINES FOR MULTINATIONAL ENTERPRISES
- 3.3. EJEMPLOS INTERNACIONALES
  - 3.3.1. CAUX ROUND TABLE PRINCIPLES FOR BUSINESS
  - 3.3.2. ETHICAL TRADING INICIATIVE
  - 3.3.3. AMNESTY INTERNATIONAL´S HUMAN RIGHTS PRINCIPLES FOR COMPANIES
- 3.4. CASO LATINOAMERICANO
  - 3.4.1. CÓDIGO DE CONDUCTA DE EDDIE BAUER



3.5. ACUERDO UNIFICADO SOBRE BUENAS PRÁCTICAS INDUSTRIALES, COMERCIALES Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR – ANDI, ACOPI, FENALCO.

## **4. GOBIERNO CORPORATIVO**

4.1. PRINCIPIOS DE LA OCDE PARA EL GOBIERNO DE LAS SOCIEDADES

4.2. CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO

## **5. ETIQUETAS SOCIALES**

5.1. SELLOS

5.2. COMERCIO JUSTO Y EQUITATIVO

5.2.1. FLO

5.2.2. MAKE TRADE FAIR

5.3. EQUIPOS DE OFICINA SEGUROS

5.3.1. TCO LABELLING SCHEME

5.4. RECONOCIMIENTOS ESPECIALES

5.4.1. CASO MEXICANO

5.4.2. CASO ESPAÑOL

## **6. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES DE DERECHOS HUMANOS**

6.1. DECLARACIÓN TRIPARTITA DE PRINCIPIOS SOBRE LAS EMPRESAS MULTINACIONALES Y LA POLÍTICA SOCIAL.

6.2. DECLARACIÓN DE LA OIT RELATIVA A LOS PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO

## **7. INDICADORES SOCIALES**

7.1. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LOS PREMIOS REALES (ROYAL AWARDS)

7.2. INDICADORES ETHOS VS. INDICADORES “ACCIÓN EMPRESARIAL”

## **8. INDICES**

8.1. ÍNDICE DE DESARROLLO DEL TRABAJO DECENTE

8.2. INDICE DEL CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

8.3. INDICES SOCIALES DE MERCADOS BURSÁTILES



8.4. ÍNDICE DE COMPROMISO CON EL DESARROLLO - CENTRO GLOBAL PARA EL DESARROLLO

8.5. INDICE DE SOSTENIBILIDAD

## **9. INVERSIONES**

9.1. INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

9.2. INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

9.3. PRINCIPIOS PARA INVERSIONES RESPONSABLES

## **10. PROGRAMAS**

10.1. PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL CORPORATIVA

10.2. PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA.

10.3. MOVILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

## **11. PREMIOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

11.1. PREMIOS REALES PARA LA SOSTENIBILIDAD – ROYAL AWARDS FOR SUSTAINABILITY

11.2. PREMIO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA OIM

11.2.1. EXALTACIÓN A LA EMPRESA CON MEJOR PROYECCIÓN SOCIAL DEL PAIS. PREMIO ANDI.

ANEXO 1. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES DE DERECHOS HUMANOS

BIBLIOGRAFIA



## PRESENTACIÓN

La Responsabilidad Social suele definirse como "el compromiso de las empresas de contribuir al Desarrollo Económico Sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general, para mejorar su calidad de vida"<sup>1</sup>. En consecuencia, una empresa socialmente responsable sería "aquella que, además de ofrecer productos y servicios de calidad, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución. Es un modelo de trabajo y organización que permite retribuir a la sociedad lo que esta toma de ella. Es la forma de hacer negocios de manera sustentable"<sup>2</sup>.

En un sentido amplio, esta idea de una responsabilidad social tiene antecedentes en las antiguas figuras del socorro de los pobres y la beneficencia vigentes hasta el siglo XVI, en los distintos modelos de seguridad social (bismarckiano y Beveridgeano) de los siglos XIX y XX, y en el desarrollo sistemático de la filantropía empresarial.

Sin embargo, hay dos grandes cambios en la segunda mitad del siglo pasado que ampliaron significativamente los desafíos sociales de las organizaciones empresariales. Uno, lo constituye la legitimación universal de los derechos humanos y de la responsabilidad privada frente a ellos que estuvo precedido por la aprobación de normas internacionales de trabajo. El otro, la veloz expansión del mercado mundial que se conoce con el nombre de "globalización" y que ha conllevado el establecimiento de distintos instrumentos que establecen criterios o normas sobre condiciones laborales, ambientales, sociales o políticas mínimas para garantizar un comercio más equitativo, que suele ser llamado "justo" o "limpio", según el caso.

Este marco histórico y conceptual nos permite visualizar y entender la importancia que la responsabilidad social ha llegado a tener a través del tiempo, ésta importancia se ve reflejada en los esfuerzos e intereses de los países y organizaciones por involucrarlo como parte de su cultura; de ahí que todo este proceso de globalización del concepto haya generado el interés por parte del Grupo Asesor del Consejo técnico de ISO (Organización Internacional de estandarización) para la discusión sobre la creación de un instrumento con referencia a un Sistema de Gestión sobre Responsabilidad Social. Aunque aún no se ha llegado a un consenso sobre cuál es el nombre

<sup>1</sup> World Business Council for Sustainable Development. <http://www.wbcsd.ch/>



exacto que se debe utilizar - si debe ser Responsabilidad Social Corporativa o reducirlo a simplemente Responsabilidad Social - es claro que el debate permitirá obtener una mayor claridad sobre cual es el mejor término a utilizar y por lo tanto cual es el concepto más aplicable.

Es importante destacar que ante los desafíos socioeconómicos que enfrentan los países de Latinoamérica, COMFAMA – expresión institucional de una política socialmente responsable definida por los empleadores y trabajadores antioqueños hace 50 años - y otras empresas y organizaciones colombianas han trabajado conjuntamente en la difusión del concepto de responsabilidad social. En este momento COMFAMA en alianza con el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas) preparan el proyecto de lo que ha de ser la primera Norma Colombiana de responsabilidad social. Con esta alianza se busca que las dos Instituciones mediante un compromiso de cooperación recíproca conjuguen esfuerzos para formularla.

En el desarrollo de esta alianza se genera la necesidad de crear un estado de arte que permita el conocimiento en forma más detallada de la documentación existente a nivel mundial con respecto a Responsabilidad Social. Ese es el propósito de este documento, generar una compilación de todas las Normas, estándares y mejores prácticas que sirva como referencia de información para tener en cuenta en el momento de la definición de la Norma.

---

<sup>2</sup> Centro Mejicano para la Filantropía <http://cemefi.org.mx/>.



## 1. NORMAS Y GUÍAS DE REFERENCIA

### 1.1. IS 10000 – SOCIAL RESPONSIBILITY AND COMMUNITY INVOLVEMENT

#### 1.1.1. Definición

Es un estándar israelí que contiene requerimientos de responsabilidad social e involucramiento con la comunidad. Fue elaborada por organizaciones sociales interesadas en el tema, incluyendo gran cantidad de miembros del parlamento. Este estándar incorpora la política corporativa de la compañía, el involucramiento de los empleados, asignación de recursos (financieros y en especie), ambiente interno de trabajo, ética, transparencia, etc.

#### 1.1.2. Objetivo

- Desarrollar, mantener y hacer cumplir las políticas y los procedimientos para manejar la responsabilidad social de la empresa y su involucramiento con la sociedad.
- Demostrar a las partes interesadas que las políticas y los procedimientos están conformados por requisitos y criterios de este estándar.

#### 1.1.3. Alcance

Este estándar cubre a las empresas israelíes que quieran demostrar su compromiso frente a la responsabilidad social.

#### 1.1.4. Estructura

##### Sección A

- Alcance y propósito del estándar
- Referencias
- Definiciones

##### Sección B

- Compromiso de la dirección. La organización debe establecer y mantener un sistema para la gestión de la responsabilidad social y el involucramiento con la comunidad.
- Política de responsabilidad social: La alta dirección de la compañía definirá su política respecto a la responsabilidad Social.
- Asignación de recursos para el manejo: La organización debe contribuir a los objetivos sociales.
- Compromiso e involucramiento de los empleados: Los empleados deben asociarse y estar involucrados continuamente en las actividades de la comunidad.
- Calidad del ambiente de trabajo: La organización debe cumplir con todas las regulaciones del estado de Israel relacionadas con el empleo de los trabajadores y con las condiciones



de trabajo. La empresa debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la norma de responsabilidad social – SA 8000.

- Calidad del medio ambiente: La organización debe establecer un sistema para el manejo ambiental. La organización debe tener aprobación del cumplimiento del estándar israelí SI 14001.
- Ética: La organización debe tener un documento de código de ética en preparación.
- Transparencia y reportes: Los reportes de la organización, incluyendo los reportes financieros, publicaciones y otros reportes a las autoridades deben ser seguros y transparentes. La organización debe publicar un reporte social.
- Acciones correctivas y preventivas: La organización debe llevar a cabo acciones correctivas y preventivas acordes con el carácter y la seriedad de cada no conformidad que se presente frente a la política social de la organización y / o los requerimientos de este estándar.
- Entrenamiento: La organización debe identificar las necesidades de entrenamiento, y preparar e implementar de acuerdo a éstas el programa de entrenamiento.
- Control: La alta gerencia debe establecer procedimientos de control en la implementación de la política, los programas y las actividades para la responsabilidad social y el involucramiento con la comunidad y el cumplimiento de los requerimientos de este estándar.
- Registros e información: La organización debe preservar y mantener documentación relacionada con las actividades bajo el alcance de este estándar para demostrar la conformidad con los requisitos de este estándar.

## 1.1.5. Certificación

Es un estándar que aún se encuentra como borrador para discusión. No contiene elementos de auditoría.

## 1.2. SOCIAL ACCOUNTABILITY - SA 8000<sup>3</sup>

### 1.2.1. Definición

Es una Norma Universal y auditable emitida por la CEP (Council on Economic Priorities) sobre condiciones de trabajo, contiene un sistema de control que se basa en estrategias probadas de gestión de calidad (como las utilizadas para la Norma ISO 9000). Esta Norma se referencia por ser el primer estándar social auditable.

<sup>3</sup> Información tomada de <http://www.cepaa.org/introduction.htm>





## 1.2.2. Objetivo

Asegurar una producción ética de bienes y servicios, estableciendo para ello una serie de códigos básicos en relación con las prácticas de derechos humanos y las condiciones de trabajo a lo largo de toda la cadena de valor.

## 1.2.3. Alcance

Dirigida a aquellas empresas que buscan garantizar los derechos básicos de los trabajadores, principios éticos y sociales. Puede ser aplicada cualquier tipo de organización o negocio.

## 1.2.4. Estructura

Se basa en las convenciones de la Organización Internacional del trabajo (OIT), la Declaración Universal de los derechos humanos, la convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del Niño y siguiendo los procedimientos de un Sistema de Gestión de Calidad.

- Propósito y ámbito de aplicación
- Elementos Normativos y su interpretación
- Definiciones
  - **Requerimientos de Responsabilidad Social**
    - Trabajo Infantil: Trabajo realizado por menores de 14-15 años no está permitido.
    - Trabajo forzado: Prohibido
    - Seguridad y Salud Ocupacional: Normas Básicas necesarias para mantener un ambiente de trabajo seguro y Saludable
    - Libertad de Organización y derecho de Negociación colectiva: Derecho de los empleados a formar sindicatos, y a ser miembros del sindicato de su elección.
    - Discriminación: Prohíbe la discriminación por motivos de raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, sexo, inclinación sexual, pertenencia a un sindicato o afiliación política.
    - Medidas Disciplinarias: Prohibidos los castigos corporales, coerción mental o Física, ni abusos verbales.
    - Horario de trabajo: cumplimiento de la legislación aplicable.
    - Compensación (Salarios): Cumplimiento de Normatividad legal o reglas mínimas establecidas.
    - Sistemas de Gestión: Definir procedimientos para una efectiva gestión, implantación y auditoría de cumplimiento con SA 8000:

---

<http://www.sa8000.org/SA8000/SA8000.htm>



- Política: La alta dirección de la compañía definirá su política respecto a la responsabilidad Social y a las condiciones laborales.
- Revisión por la Administración: La alta dirección revisará periódicamente la oportunidad, conveniencia y efectividad de su política, los procedimientos y los resultados de su aplicación, comparándolos con los requerimientos de esta Norma y con las otras obligaciones a las que la compañía se suscriba voluntariamente.
- Representantes de la Compañía: La compañía nombrará un representante de la alta dirección y garantizará el derecho del personal de planta a elegir un representante de su grupo para facilitar la comunicación con la alta administración
- Planeación y Aplicación: La compañía garantizará que los requerimientos de esta Norma sean comprendidos y aplicados en todos los niveles de la organización.
- Control de Proveedores: La compañía establecerá y mantendrá procedimientos adecuados para evaluar y seleccionar proveedores basados en su capacidad de cumplir con los requerimientos de la Norma.
- Identificación de Problemas e inicio de acciones correctoras: La compañía investigará, confrontará y responderá a las cuestiones que planteen sus empleados y otras partes interesadas, con respecto al cumplimiento o incumplimiento de la política de la compañía y/o de los requerimientos de la Norma.
- Comunicación externa: La compañía establecerá y mantendrá procedimientos para comunicar regularmente a todas las partes interesadas datos y otra información relativa al cumplimiento de los requerimientos de esta Norma.
- Acceso para verificación: Cuando exista un contrato que así lo estipule, la compañía facilitará información razonable y acceso a aquellas partes interesadas en verificar el cumplimiento de los requerimientos de la Norma.
- Registros: La compañía mantendrá registros apropiados para demostrar el cumplimiento de los requerimientos de la presente Norma.

## 1.2.5. Certificación

Incorpora una verificación independiente con relación al cumplimiento con los estándares establecidos en la norma, basada en las técnicas de auditoría de ISO y utiliza auditores independientes para certificar a las compañías. Este proceso de certificación y auditoría está relacionado con el rendimiento de las compañías en sus condiciones de trabajo, más que con un



informe público de su rendimiento. Consta de una auditoría de certificación y sus respectivas auditorías de seguimiento.

## 1.2.6. Ventajas

### Para la empresa

- Obtener la confianza de los trabajadores, consumidores e inversionistas.
- Producir y vender en mayor cantidad.
- Reducción de turnos.
- Limitar los riesgos sociales y medio ambientales.

### Para los trabajadores

- Reducción de número de accidentes
- Mayor y Mejor formación
- Nuevas oportunidades para asociarse libremente.
- Mejora la calidad y el estado de ánimo de los trabajadores
  - Aumento de la productividad

## 1.3. AS 8003-2003. AUSTRALIAN STANDARD – CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

### 1.3.1. Definición

Este estándar fue preparado por el Comité Australiano de estándares MB-004 – Business Governance; fue diseñado para dar lineamientos, sin embargo los requerimientos legislativos particulares deben ser cumplidos. Este estándar no pretende anteponerse a la ley sino darle mayor valor a la legislación.

Este estándar hace parte de 5 estándares de Gobierno corporativo; los cuales son:

- AS 8000-2003 Gobierno Corporativo – Principios de buen gobierno.
- AS 8001-2003 Gobierno Corporativo – Control del fraude y la corrupción
- AS 8002-2003 Gobierno Corporativo – Códigos de conducta organizacionales
- AS 8004-2003 Gobierno Corporativo – Programas de protección para las empresas.

### 1.3.2. Objetivo

El propósito de este estándar es:

- (a) Proveer a una organización el proceso para establecer y mantener la cultura de la responsabilidad social a través del compromiso y su propia regulación.
- (b) Proveer un sistema para un efectivo programa de responsabilidad social corporativa, su ejecución puede ser monitoreado y evaluado.

### 1.3.3. Alcance



Este estándar establece elementos esenciales para establecer, implementar y mantener un efectivo programa de responsabilidad social corporativa en una organización y provee lineamientos en el uso de esos elementos.

## 1.3.4. Estructura

### Sección 1 - Generalidades y alcance

- Alcance
- Objetivo
- Definiciones
- Marco regulatorio

Las secciones 2, 3, 4 establecen elementos de la responsabilidad social corporativa con sus respectivas interpretaciones, cada uno de ellos es ampliado en el numeral 5 – Implementación de los elementos esenciales.

Sección 2 - Elementos estructurales

Sección 3 – Elementos operacionales

Sección 4 – Elementos de mantenimiento

Sección 5 – Implementación de los elementos esenciales

- **Lineamientos para los elementos estructurales**
  - Compromiso
  - Política de Responsabilidad Social Corporativa
  - Responsabilidad de la dirección
  - Recursos
  - Mejoramiento continuo
- **Elementos operacionales**
  - Identificación de los factores de la Responsabilidad social corporativa
  - Procedimientos operativos de la responsabilidad social corporativa
  - Implementación
  - Sistema de retroalimentación
  - Control de los registros
  - Identificación y rectificación
  - Reportes
  - Transparencia
  - Compromiso de las partes interesadas
  - Monitoreo



- Políticas y procedimientos para negocios éticos.
- **Elementos de mantenimiento**
  - Educación y entrenamiento
  - Visibilidad, comunicación e influencia
  - Monitoreo y evaluación
  - Revisión
  - Coordinación con las organizaciones interesadas
  - Responsabilidad en los reportes
  - Verificación por una tercera parte

### 1.3.5. Certificación

Este estándar es una guía que no es certificable, pero se recomienda la verificación por una tercera parte para darle mayor credibilidad al compromiso de la organización con la responsabilidad social corporativa y por otro lado de las partes interesadas.

## 1.4. SD 21000. SUSTAINABLE DEVELOPMENT - CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

### 1.4.1. Definición

Este documento francés es una guía para tomar en cuenta los pasos del desarrollo sostenible en el manejo y las estrategias de la empresa. Fue publicado en Mayo de 2003, por el AFNOR que es el organismo de estandarización Francés.

### 1.4.2. Objetivo:

La guía SD 21000 por sí misma tiene el objetivo de proponer recomendaciones para ayudar en la adaptación, tanto técnicamente como culturalmente, de un sistema de gestión que progresivamente integre los objetivos del desarrollo sostenible en la empresa. Adicionalmente busca ayudar a las empresas en su reflexión inicial para la toma de conciencia del principio del desarrollo sostenible cuando establecen su política y estrategias, en particular animar el mejoramiento continuo del desempeño de las empresas. (En sus tres dimensiones: Económica, medio ambiental y social)

### 1.4.3. Alcance:

La guía SD 21000, está prevista para administradores y quienes toman decisiones en empresas grandes o pequeñas, públicas o privadas de todos los sectores, que tienen esfera de acción en Francia, Europa o alrededor del mundo.

### 1.4.4. Estructura:

Introducción



- Desarrollo sostenible: Origen y definición. En esta parte de la guía se hace claridad sobre los términos del desarrollo sostenible y los pasos y las implicaciones que tiene éste para las empresas.
- Tomando en cuenta el principio del desarrollo sostenible: Una aproximación específica para cada empresa.
- Las consecuencias para las empresas. La alta dirección será inducida para ampliar el campo de la responsabilidad de su empresa en orden de tomar en cuenta las expectativas del mercado y los requerimientos, los stakeholders y la presión de la opinión pública.
  - Los activos para la empresa.
  - Las principales dificultades iniciales.
  - Desarrollos en las prácticas administrativas y la cultura de la empresa.
  - Acercamientos para la integración de las dimensiones ambientales y sociales.
- El acercamiento estratégico. El concepto de desarrollo sostenible, es inicialmente expresado por la necesidad de adaptar el sistema de gobierno (todo lo que el manejo de una empresa determina, introduce e implementa -estructuras, reglas de gobierno y procesos-) con el fin de manejar su cuerpo corporativo lo cual le permite cumplir sus objetivos.
  - Actualización de los principios y las prácticas de gobierno corporativo.
  - Involucrar a los stakeholders.
  - Tomar en cuenta otros factores.
  - Aseguramiento de los riesgos e identificación de los pasos significativos.
  - Una visión de empresa integrándose con los principios del desarrollo sostenible.
- Implementando el acercamiento. La actuación de la empresa depende directamente de la implementación del sistema de gestión pertinente y de su continuo mejoramiento, el cual contribuye a incrementar la efectividad y eficiencia de sus procesos estratégicos y operacionales y de sus productos.
  - Responsabilidad de la alta dirección
  - El plan de acción inicial.
  - La implementación y el monitoreo del plan de acción.
  - Funciones y sectores específicos.

Anexo A. Glosario

Anexo B. Ejemplos de las expectativas de los stakeholders de las empresas.

Bibliografía.



## **1.4.5. Certificación:**

Estas recomendaciones no tienen como fin la Certificación o propósitos contractuales. Estas han sido diseñadas sobre la preocupación por la coherencia y la complementariedad con los estándares de sistemas de gestión como los relacionados con calidad y protección del medio ambiente los cuales pueden ser usados independientemente. Estas recomendaciones integran la necesidad para todas las empresas para ser en adelante más transparentes al mirar su estrategia de desarrollo.

## **1.5. N50. SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (En estudio)**

### **1.5.1. Definición**

Esta Norma brasilera especifica los requisitos de un sistema de gestión de responsabilidad social, que pueda ser aplicada para todos los tipos y tamaños de organizaciones y que sea adecuada para las diferentes condiciones geográficas, culturales y sociales brasileras. El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones, especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo permite a una organización establecer y evaluar la eficacia de los procedimientos destinados a definir una política y objetivos de responsabilidad social, y demostrar con ellos la conformidad hacia los terceros. Está siendo desarrollada por la Asociación Brasileira de Normas técnicas - ABNT.

### **1.5.2. Objetivo**

Esta Norma tiene por objeto proveer a las organizaciones de los elementos de un sistema de gestión de responsabilidad social eficaz, que posibilite la integración con otros requisitos de gestión, de forma tal que les ayude a alcanzar sus objetivos relacionados con el medio ambiente, sociales y económicos. No es el objetivo de esta Norma crear barreras comerciales ni tarifarias, tampoco ampliar o alterar las obligaciones legales de una organización.

### **1.5.3. Alcance**

Esta Norma establece directrices y requisitos relativos a un sistema de gestión de responsabilidad social, permitiendo a la organización formular una política y objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales, sus compromisos éticos, la información referente a los impactos sociales y la promoción del desarrollo sustentable. En sí, no prescribe criterios específicos de desempeño y aplica para cualquier organización.

### **1.5.4. Estructura**

Introducción

- Alcance



- Referencias Normativas
- Definiciones
- Requisitos del sistema de responsabilidad social
  - Requisitos generales: Una organización debe establecer y mantener un sistema de gestión en responsabilidad social, cuyos requisitos están descritos en esta sección.
  - Política de responsabilidad social
  - Planeación
    - Aspectos de responsabilidad social
    - Requisitos legales y otros requisitos de responsabilidad social
    - Objetivos y metas
    - Programa de gestión de responsabilidad social
    - Estructura y responsabilidades
  - Implementación y operación
    - Entrenamiento, concientización y competencia
    - Comunicación
    - Control operacional
  - Requisitos de documentación
    - Generalidades
    - Manual de responsabilidad social
    - Control de documentos
    - Control de registros
  - Medición, análisis y mejora
    - Monitoreo y medición
    - Evaluación de conformidad legal
    - Evaluación sobre temas de interés
    - No conformidad y acción correctiva y preventiva
    - Auditoría interna del sistema de gestión de responsabilidad social
    - Análisis de la dirección

ANEXO A. Guía para la aplicación de los requisitos de esta norma.

## 1.5.5. Certificación

Esta norma busca la certificación / registro de un sistema de gestión de responsabilidad social por una organización externa.





## 1.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - NTC ISO 9001:2000<sup>4</sup>

### 1.6.1. Definición

La Norma Internacional ISO 9001 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC2, Sistema de la Calidad. Es la tercera edición de la norma, anula y reemplaza la serie de normas de 1994 (ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003). Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando la organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan las necesidades del cliente y aspira a aumentar su satisfacción. Se referencia esta Norma por contener elementos que se pueden involucrar para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

### 1.6.2. Objetivo

Promover la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### 1.6.3. Alcance

Aplica para cualquier tipo de empresa.

### 1.6.4. Estructura

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión de Calidad: La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad. La documentación del sistema de calidad incluye: Política y objetivos, manual de calidad, procedimientos requeridos en la norma, documentos requeridos por la organización y registros requeridos por la norma.
- Responsabilidad de la Dirección: La alta Dirección debe proporcionar evidencia del compromiso con el sistema de gestión de la calidad (SGC) y su mejora; comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales, estableciendo la política calidad, asegurando que se establecen objetivos de calidad, realizando las revisiones del SGC y asegurando los recursos para el funcionamiento del SGC.
- Gestión de los Recursos: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente.

<sup>4</sup> NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos. Pag 1



- Realización del producto: La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación debe ser coherente con los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.
- Medición, Análisis y Mejora: La organización debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto. asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente.

### 1.6.5. Certificación

Incorpora una verificación independiente con relación al cumplimiento con los estándares establecidos en la norma, basada en las técnicas de auditoría de ISO y utiliza auditores independientes para certificar a las compañías. Consta de una auditoría de certificación y sus respectivas auditorías de seguimiento.

### 1.6.6. Ventajas

La implantación de un sistema de gestión de la calidad permite:

- El aumento en la eficacia y competitividad
- La entrega de un buen producto o servicio
- La satisfacción del cliente
- La motivación del personal
- El mejoramiento permanente de los procesos de la empresa.

## 1.7. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL - NTC ISO 14001<sup>5</sup>

### 1.7.1. Definición

Estándar Voluntario emitido por la ISO (Organización Internacional de estandarización). Esta norma establece los requisitos de un Sistema de Administración Ambiental, que permiten a una organización formular políticas y objetivos tomando en cuenta los requisitos legislativos y la información sobre los impactos ambientales significativos. Se aplica a los aspectos ambientales que una organización puede controlar y sobre los cuales, puede esperarse, tenga una influencia. No establece, por sí misma, criterios específicos de desempeño ambiental. Se referencia esta Norma por contener requisitos para el manejo ambiental, el cual es uno de los elementos a tener en cuenta por las Empresas que buscan ser responsables socialmente.

### 1.7.2. Objetivo

El objetivo global de la norma es servir de soporte a la prevención y protección de la contaminación ambiental, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

<sup>5</sup> NTC ISO 14000. Normas Técnicas Colombianas de administración ambiental. COMPENDIO



### 1.7.3. Alcance

Aplica para cualquier tipo de empresa.

### 1.7.4. Estructura

La estructura del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según ISO 14001 está basada en seis niveles de acción claramente definidos:

**Nivel 1. Compromiso y Política Ambiental:** El compromiso y la política ambiental conforman la base del SGA. La política ambiental actúa como directriz de todas las actividades de la empresa en materia ambiental.

**Nivel 2. Metas, objetivos y programas ambientales:** El programa de manejo ambiental establece los objetivos y metas para poner en marcha la política ambiental.

**Nivel 3. Programa de Gestión Ambiental:** Métodos, procedimientos, tareas y responsables. Los procedimientos conforman la base para implementar el programa de manejo ambiental, suministran las instrucciones sobre cómo se deben realizar las tareas y los responsables de ejecutarlas.

**Nivel 4. Auditoría periódica y Medidas Correctivas:** Permite saber cómo está funcionando el SGA y las medidas correctivas que requiere en caso de no cumplir con la Política Ambiental.

**Nivel 5. Revisión por la Gerencia:** La revisión es un instrumento que permite a la gerencia evaluar la eficacia, adecuación y continuidad del SGA, a través de la revisión de la Política Ambiental, los objetivos y metas, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo.

**Nivel 6. Mejoramiento continuo:** Consiste en perfeccionar permanentemente el SGA, para alcanzar mejoras de acuerdo con a la Política Ambiental de la empresa.

### 1.7.5. Certificación

Esta norma es certificable y la coordinación en Colombia esta a cargo del ICONTEC. Incorpora una verificación independiente con relación al cumplimiento con los estándares establecidos en la norma ISO. Utiliza auditores independientes para certificar a las empresas.

Las auditorías ambientales incorporan tres normas aprobadas por la ISO y adoptadas por el ICONTEC.

NTC - ISO 14010: Directrices para la auditoría Ambiental. Principios generales.

NTC – ISO 14011: Directrices para la auditoría ambiental. Auditoría del Sistema de Administración Ambiental.

NTC – ISO 14012: Directrices para auditoría ambiental. Criterios de calificación para auditores ambientales.

### 1.7.6. Ventajas

Algunos beneficios por áreas son:



- Legal: Facilita el cumplimiento de las obligaciones y normas de la legislación ambiental y mejora la capacidad de adaptación a futuros cambios. Con ello es posible: evitar multas y sanciones, evitar demandas judiciales por responsabilidades civiles y penales por el impacto ambiental.
- Inversiones y costos ambientales: Permite optimizar las inversiones y costos derivados de la implementación de medidas correctivas.
- Producción: Permite mejorar y optimizar los procesos productivos
- Gestión: Afianza y complementa otros sistemas de gestión tales como Calidad, Seguridad e Higiene, Seguridad Industrial.
- Financiera: Aumenta la confianza de accionistas, inversionistas y compañías de seguros.
- Comercialización: Refuerza las estrategias de diferenciación de productos, como por ejemplo la obtención de etiquetas ecológicas
- Mercadeo: Posibilita la participación en nuevas oportunidades de negocio y el desarrollo de tecnologías de productos.
- Imagen: Credibilidad ante las partes interesadas (individuo o grupo involucrado con, o afectado con el desempeño ambiental de la empresa: autoridades, comunidades, proveedores, clientes, empleados entre otros)

## 1.8. EMAS (ECO –MANEJO Y ESQUEMA DE AUDITORÍAS)<sup>6</sup>

### 1.8.1. Definición

Es un esquema voluntario de gestión y auditoría medioambiental promulgado por la Unión Europea. Es un símbolo para la gestión moderna, transparencia y participación medioambiental compañías y otras organizaciones para evaluar, reportar y mejorar su desempeño ambiental. Se referencia esta Norma por la importancia que tiene en la unión Europea para el manejo ambiental, y por su compatibilidad con la ISO 14001.

### 1.8.2. Objetivo

Mejorar la actuación ambiental, la demostración del cumplimiento con la legislación medioambiental y la comunicación de logros medioambientales de las empresas al público.

### 1.8.3. Alcance

Se extiende para organizaciones públicas o privadas que operan en la unión Europea y el Área económica europea.

### 1.8.4. Estructura

<sup>6</sup> Información tomada de <http://residuos.geoscopio.com/medioambiente/temas/tema2/index.php>



Contempla los siguientes pasos para lograr el reconocimiento EMAS:

- Análisis inicial e inventario de los aspectos medioambientales asociados con las actividades de la empresa
- Inventario de los requisitos legales
- Planificación del sistema de gestión
- Programa de acción medioambiental para conseguir los objetivos fijados
- Programas de formación y concientización de los empleados
- Implantación del sistema
- Seguimiento y auditoría interna
- Verificación independiente
- Comunicación interna y externa

EMAS es completamente compatible con la norma de gestión medioambiental ISO 14001, aunque va más allá de los estándares internacionales en sus requisitos para la mejora continua, la participación de los empleados, el cumplimiento con la legislación y la comunicación externa incluyendo la obligación de informar sobre los logros medioambientales de la empresa.

#### **1.8.5. Certificación**

La comprobación independiente y obligatoria del sistema de gestión medioambiental así como de la calidad de la información medioambiental dan credibilidad al Esquema EMAS.

#### **1.8.6. Ventajas**

- Calidad en el manejo ambiental debido al uso de un alto esquema de estándares.
- Contribución al manejo del riesgo ambiental de la organización.
- Fuentes de ahorro y menos costos de acuerdo a las necesidades de la organización.

### **1.9. SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: NTC – OHSAS 18001<sup>7</sup>**

#### **1.9.1. Definición**

Tiene como antecedente la Norma BS OHSAS 18001. La Norma OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) 18001 fue elaborada por organismos nacionales de normalización, entidades de certificación y consultores especializados a nivel mundial. Indica los requisitos para un sistema de administración de seguridad y salud ocupacional (S & SO), que permiten a una organización controlar sus riesgos de S & SO y mejorar su desempeño. Se referencia esta Norma

---

<sup>7</sup> NTC OHSAS 18001 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional



por contener requisitos con respecto a la Salud y la seguridad ocupacional, los cuales son elementos a tener en cuenta por las Empresas que buscan ser responsables socialmente.

## **1.9.2. Objetivo**

Permitir a las organizaciones controlar riesgos de Seguridad y salud ocupacional y mejorar su funcionamiento.

## **1.9.3. Alcance**

Aplica para cualquier tipo de empresa. No establece criterios determinados de desempeño en S & SO ni precisa condiciones detalladas para el diseño de un sistema de administración.

## **1.9.4. Estructura**

- Objeto
- Normas de referencia
- Definiciones
- Elementos del Sistema de Gestión en S & SO
  - Requisitos Generales: La organización debe establecer y mantener un sistema de S & SO.
  - Política de S & SO: Se debe definir una política de S & SO. Esta debe ser apropiada para la organización y establecer el compromiso de S & SO.
  - Planificación: La organización debe formular un plan de acción, con procedimientos claramente documentados.
  - Implementación y Operación: La organización debe desarrollar las competencias y elementos de soporte necesarios para lograr los objetivos y metas relacionadas con la S & SO.
  - Verificación y Acción Correctiva: El desempeño de S & SO debe ser medido, monitoreado y evaluado.
  - Revisión por la Gerencia: El sistema de S & SO debe ser revisado para asegurar su adecuación y efectividad.

## **1.9.5. Certificación**

Incorpora una verificación independiente con relación al cumplimiento de los estándares establecidos en la norma. Consta de una auditoría de certificación y sus respectivas auditorías de seguimiento. En Colombia, el certificado NTC-OHSAS 18001 se otorga gracias a la alianza entre el ICONTEC y el Consejo Colombiano de Seguridad, facultada para operar como organismo de certificación.

## **1.9.6. Ventajas**

- Facilita la implementación de un sistema integrado de gestión.



- Promueve el mejoramiento continuo en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Se consolida la imagen de prevención ante los trabajadores, clientes, proveedores, entidades gubernamentales y comunidad en general.
- Respaldo al cumplimiento de las exigencias legales en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Mayor poder de negociación con las compañías aseguradoras gracias a la garantía de la gestión del riesgo de la empresa.

## 1.10. PROYECTO LIFE “ORGANIZACIONES SOSTENIBLES”

Desde 2005 Ecología y Desarrollo cuenta con un Sistema de Gestión Sostenible de acuerdo a la Guía de Gestión Sostenible EMASplus. Este sistema de gestión se basa en los requisitos del Reglamento EMAS (sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental), al que se incorpora como innovación el concepto de Responsabilidad Social Empresarial con sus aspectos sociales y económicos, formando un único sistema integrado de gestión institucional.

El diseño de esta metodología forma parte del Proyecto Life “Organizaciones Sostenibles” coordinado por KATE, Centro de Ecología y Desarrollo, con sede en Stuttgart (Alemania). Ecología y Desarrollo coordina el proceso en España y es una de las organizaciones piloto en la adaptación y desarrollo del modelo. El proyecto termina a finales de 2006. El Programa Life de la UE cofinancia en un 50% el proyecto en particular los aspectos comunes del proyecto, el 50% restante procede de contribuciones de las organizaciones participantes o de terceros.

Con esta iniciativa Ecología y Desarrollo pretende llevar a la práctica y dar a conocer un modelo de Sistema de Gestión Sostenible que permita que las organizaciones integren en su sistema de gestión la responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo sostenible.

### **Gestión Sostenible**

La puesta en marcha de sistemas de gestión sostenible en las organizaciones tiene como objetivo el que estas consigan, a medio y largo plazo, mejorar su desempeño económico, social y ambiental. De esta forma, y como reconoció la Comisión Europea en su Comunicación al Consejo Europeo de Primavera de marzo de 2005, las empresas, incorporando la responsabilidad social, pueden desempeñar un papel clave a la hora de contribuir al desarrollo sostenible y reforzar al mismo tiempo el potencial innovador y la competitividad de Europa.

El modelo del sistema de gestión sostenible que se está implementando sigue un modelo de gestión “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (ciclo PHVA) y es un proceso de mejora continua. El ciclo PHVA es un proceso constante e iterativo que permite que una organización desarrolle e implemente su Política de Sostenibilidad con base en el liderazgo y el compromiso de la alta



dirección con el sistema de gestión sostenible. Una vez que la organización haya evaluado su posición actual en relación con los tres ámbitos del desarrollo sostenible (social, ambiental y económica) deberá planificar y llevar a cabo los pasos de este proceso continuo.

Los seis elementos para establecer el sistema de gestión EMASPlus son los siguientes:

- Política de Sostenibilidad
- Diagnóstico de Sostenibilidad
- Programa de mejora
- Documentación del sistema de gestión
- Revisión y Auditoría
- Memoria de sostenibilidad

Todo el proceso de puesta en marcha del sistema de gestión sostenible debe realizarse de forma participativa y favoreciendo la comunicación con las partes interesadas. En Ecología y Desarrollo se creó un Círculo de Sostenibilidad con representación de la Dirección y los puestos de responsable del sistema y responsable ambiental.

Para verificar el cumplimiento de los requisitos del Reglamento EMAS, se ha hecho verificar por AENOR el análisis ambiental, el procedimiento de auditoría y la declaración ambiental, y actualmente se está en proceso de registro. AENOR también ha verificado el cumplimiento de los requisitos de EMASplus.

Ecología y Desarrollo irá poniendo a disposición de todas las personas interesadas documentación e información relevante con el fin de que facilitar la puesta en marcha de sistemas de gestión sostenible en particular a las PYMES y otras organizaciones de pequeño y mediano tamaño.

Acceso a la documentación del sistema de gestión Sostenible de Ecología y Desarrollo:

- Política de Sostenibilidad
- Programa de mejora
- Declaración ambiental
- Memoria de sostenibilidad 2005

Más información:

- KATE "Organizaciones Sostenibles"
- Organizaciones piloto en España (Ecodes y PH)

Persona de contacto:

Charles Castro - Responsable del sistema [charles.castro@ecodes.org](mailto:charles.castro@ecodes.org)





## 1.11. PASO A PASO PARA PYMES

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) publicó los manuales: "Paso a paso para PyMEs" e "Indicadores RSE para PyMEs" que buscan contribuir a que la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) no se identifique sólo con el perfil de la gran empresa y sea incorporada también en la gestión de las PyMEs. Ambas publicaciones son básicamente instrumentos de auto-evaluación y aprendizaje, de uso esencialmente interno para todas las organizaciones que deseen emprender el camino de la RSE a través de una mirada renovada de su gestión.

Ambas publicaciones, inéditas en español y preparadas por el IARSE mediante un acuerdo con el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social y el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (SEBRAE) de Brasil, constituyen una pieza fundamental de referencia puesto que están elaboradas sobre la base de 20 experiencias empresariales concretas de PyMEs argentinas en el marco de una política integral de RSE.

De esta manera, constituyen una herramienta eficaz para todas las organizaciones que deseen emprender este camino a través de una mirada renovada de su gestión.

## 2. INFORMES SOCIALES

### 2.1. AA 1000 – ACCOUNTABILITY<sup>8</sup>

#### 2.1.1. Definición

Estándar Voluntario desarrollado por el "Institute of Social and Ethical Accountability". Norma que permite medir los resultados sociales y éticos de las empresas.

#### 2.1.2. Objetivo

Propone un enfoque de aplicación general para evaluar y fortalecer la credibilidad de los reportes del desempeño ético, económico, medio ambiental y en general del desempeño sostenible de las organizaciones.

#### 2.1.3. Alcance

Puede ser aplicada a cualquier tipo de organización o negocio

#### 2.1.4. Estructura

**Marco de trabajo:** Provee una guía sobre cómo establecer procesos sistemáticos de responsabilidad por parte de los accionistas que generen indicadores, objetivos y sistemas de comunicación que ocasionen impacto efectivo sobre las decisiones, actividades y en general en el desempeño organizacional.

<sup>8</sup> Información tomada de <http://www.accountability.org.uk/>



- Estos estándares y sus procesos se basan en tres principios: Materialidad, Responsabilidad y Cumplimiento.
- Los procesos y asuntos cubiertos por este estándar incluyen: Diálogos con las partes interesadas, reportes éticos y sociales, cultura organizacional, comercio justo y ético, condiciones de trabajo, manejo del recurso humano y entrenamiento, protección ambiental y animal, desarrollo de la comunidad y derechos humanos.
- En cada etapa se definen los siguientes procesos:
  - **Planeación:**
    - Establecer procedimientos sobre el compromiso y la buena gestión.
    - Identificar cuales son las partes interesadas de la organización
    - Definición / Revisión de valores de la organización.
  - **Contabilidad:**
    - Identificación de temas
    - Determinar el alcance de los procesos
    - Identificar Indicadores y medidas
    - Recolectar información
    - Analizar información, constatar el grado de desempeño alcanzado, establecer objetivos para el próximo período y desarrollar un plan de mejoramiento.
  - **Auditoría y Reportes:**
    - Preparar reportes
    - Auditar reportes
    - Comunicar reportes y obtener retroalimentación de las partes interesadas
  - **Incorporación**
    - Establecer e incorporar los sistemas de la organización

## 2.1.5. Auditoría

Incluye una serie de directrices con relación a la conducta del auditor social y se describe una estructura para llevar a cabo el proceso de auditoría. Incorpora una calificación profesional para los auditores sociales que implica una serie de requisitos tanto de formación (en aspectos económicos y financieros, ambientales, sociales y éticos, dirección y gobierno de las sociedades) como de experiencia profesional. Considera que este proceso debe desarrollarse con base en las prácticas establecidas en contabilidad y auditoría financiera, auditoría medioambiental y gestión de la calidad. No es certificable.

## 2.1.6. Ventajas



Ayuda a mejorar la responsabilidad y la medida de la sostenibilidad en las organizaciones, al tener como objetivo la mejora de la calidad de la información a través del compromiso con las partes interesadas y del diseño de sistemas, que capturen, valoren, y mejoren el rendimiento global de la organización a través de un diálogo regular con los mismos.

## **2.2. GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)<sup>9</sup>**

### **2.2.1. Definición**

Memorias Voluntarias convocadas por el CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies). Es una iniciativa internacional de distintas partes interesadas para crear un marco común para la elaboración voluntaria de informes sobre el conjunto de prácticas económicas, ecológicas y sociales de las empresas.

### **2.2.2. Objetivo**

Proporcionar una estructura de trabajo para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que impulse la unión de los aspectos medioambientales, sociales y económicos.

### **2.2.3. Alcance**

Está diseñado para empresas que están listas para un alto nivel de reportes y que buscan distinguirse como líderes en el tema. Puede ser aplicada a cualquier tipo de organización o negocio.

### **2.2.4. Estructura**

El GRI se basa en los siguientes principios:

Transparencia, Inclusividad, auditabilidad, relevancia, contexto de sostenibilidad, neutralidad, comparabilidad, claridad, información completa, exactitud.

En el reporte de sostenibilidad deben aparecer las siguientes secciones:

- Visión y estrategia: Una declaración y discusión desde la dirección de la estrategia de sostenibilidad de la organización
- Perfil: Un acercamiento a la organización, operaciones, grupos interesados y el alcance del reporte.
- Estructura de gobierno y sistemas de gestión: Una descripción de la estructura de la organización, políticas, sistemas de gestión y compromisos de los esfuerzos de los grupos interesados.

<sup>9</sup> Información tomada de <http://www.globalreporting.org/>



- Índice del contenido del GRI: Tabla de referencia que identifica el lugar de cierta información para permitir a los usuarios un claro entendimiento del grado en que la organización ha cubierto el contenido del GRI.
- Indicadores de desempeño: Los indicadores son la base de un reporte de sostenibilidad y son medidas del cumplimiento de la organización, se dividen en económico, ambiental y sociales.
  - a. **Económicos:** Incluye pensiones y otros beneficios pagados a los empleados, dineros recibidos de los consumidores y pagados a los proveedores, impuestos pagados y subsidios recibidos. En pocas palabras, la información del desempeño económico es complementaria a la información financiera de la organización.
  - b. **Medioambientales:** Impactos sobre los sistemas naturales vivientes y no vivientes, incluyendo eco sistemas, tierra, agua y aire. También incluye los indicadores del impacto ambiental sobre los productos y servicios; energía, uso del agua y los materiales; emisiones de gas; afluentes y generación de desperdicios; impactos en la biodiversidad; uso de materiales peligrosos; pagos por incumplimiento.
  - c. **Sociales:** Impacto en el sistema social en la cual se opera. Los indicadores sociales están agrupados en tres aspectos:
    - **Prácticas laborales** (diversidad, salud y seguridad en el trabajo)
    - **Derechos humanos** (trabajo forzado, trabajo de niños)
    - **Aspectos sociales que afecten a consumidores, comunidades y otros interesados** (Soborno y corrupción, relaciones con la comunidad).Como mucha de la información social no es fácilmente cuantificable, GRI requiere información cualitativa donde sea apropiado.

## 2.2.5. Auditoría

El GRI reconoce la verificación independiente como una medida para ofrecer una garantía sobre la fiabilidad y credibilidad de los informes sobre sostenibilidad y su potencial para verificar procesos, sistemas de gestión y datos, pero no es certificable.

## 2.2.6. Ventajas

Además de recoger un apartado donde hace referencia al rendimiento medioambiental, incorpora una serie de aspectos económicos que no son considerados por la contabilidad e información tradicional, en particular, aquellos relacionados con los empleados, la comunidad, proveedores, los impactos económicos derivados del uso de productos y servicios, valoración de intangibles. Así mismo, recoge los principales impactos de la actividad de la organización en la sociedad



(empleados, comunidad, cadena de valor, etc.) incorporando información relacionada con el propio lugar de trabajo, derechos humanos, proveedores y productos y servicios.

## 2.3. BALANCE SOCIAL(ANDI)<sup>10</sup> - COLOMBIA

### 2.3.1. Definición

El Balance Social consigna el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar tanto cualitativa como cuantitativamente la gestión social de una empresa frente a metas preestablecidas en un período determinado.

### 2.3.2. Estructura

Área interna	Área externa
Características sociolaborales	Relaciones primarias
Servicios sociales	Relaciones con la comunidad
Integración y desarrollo	Relaciones con otras instituciones

Los indicadores se componen de:

- Nombre
- Definición
- Cálculo (fórmula)
- Unidad de medida

En el diseño del indicador se involucran elementos de gestión para control y evaluación de forma tal que brinden información oportuna y válida para la toma de decisiones:

- Campo al cual pertenece (clasificación del indicador)
- Variable que mide
- Indicador (todo el componente)
- Rango de gestión (relaciona estándares conocidos sobre la variable o el indicador)
- Resultado en la empresa
- Acciones que se desarrollarían si el indicador sobrepasa el estándar

Se definen indicadores en términos de eficiencia, eficacia, efectividad e impacto.

Implica además, tener el diseño de sistemas de recolección de información de la siguiente forma:

<sup>10</sup> Asociación Nacional de Industriales. Documentos relacionados: recomendaciones No.94/1952 y 129/1967



- Información que se recoge (herramientas, técnicas)
- Fuentes de información
- Presentación
- Responsables de la recolección de la información
- Tabulación de datos
- Análisis de la información

El manual de Balance social propone los siguientes indicadores:

ÁREA INTERNA	AREA EXTERNA
Demografía	Relaciones primarias
Ausentismo laboral	Familia del trabajador
Rotación del personal	Jubilados
Jornada laboral	Accionistas
Salarios y prestaciones	Canales de distribución
Relaciones laborales	Consumidor final
Servicios sociales de la empresa al personal	Competencia
Salud	Acreedores
Riesgos profesionales	Proveedores
Fondos de pensiones y cesantías	Relaciones con la comunidad
Cajas de Compensación	Comunidad social
Fondos de empleados o cooperativas	Sociedad
Vivienda	Sector público
Alimentación del personal	Medio ambiente
Transporte	Relaciones con otras instituciones
Servicios especiales	Gremios
Integración y desarrollo del personal	Medios de información
Información y comunicación	Universidades e instituciones de investigación
Desarrollo del personal	
Capacitación	
Educación	
Campañas educativas	



Tiempo libre	
--------------	--

### 2.3.3. Requerimientos

Para implementar el Balance Social se requieren las siguientes condiciones:

- Estructuración de una política social donde se reconoce la Responsabilidad Social como filosofía de la empresa
- Apoyo de la Alta Gerencia
- Existencia de una estrategia corporativa integral, donde contempla objetivos, planes y presupuesto vinculado con las actividades de la empresa
- Conocimiento del concepto y contenido del balance social
- Definición de objetivos y metas

### 2.3.4. Metodología

Pasos:

- Definir y plantear políticas sociales
- Hacer un diagnóstico de la realidad interna
- Definir objetivos sociales
- Asignar responsabilidades
- Definir plan de trabajo
- Capacitación del equipo de trabajo
- Diseñar Modelo o adecuar modelo
- Diseñar flujos de información acordes con las variables e indicadores definidos
- Analizar y evaluar la información

### 2.3.5. Cuadro de balance social

Sistema de presentación de resultados, cuyo punto de referencia es el presupuesto de metas.

Actividades	Factor de ponderación	Meta	Valor obtenido	Diferencia en % de cumplimiento frente a la meta	Resultado obtenido	Resultado posible	Resultado final
Variables y sus indicadores	Determinado por la empresa, de	Resultado a lograr, cuantitativo	Resultado alcanzado al final de		Multiplicar la diferencia en porcentaje	Factor de ponderación por 100	Sumar o restar el resultado



	1 a 5		periodo		de cumplimiento por el factor de ponderación		obtenido del resultado posible
							Superávit o déficit
Se expresa en números absolutos y / o porcentuales sobre el resultado estimado y lo más conveniente en ambos							

### 2.3.6. Presentación de resultados

Comprende:

- Introducción y presentación
- Informe social: análisis de resultados, combinando datos con análisis cualitativo y cuantitativo, cruzando indicadores de acuerdo con los objetivos de la empresa
- Cuadro de balance
- Conclusiones y recomendaciones

Se adiciona cuadro comparativo que permita mostrar la variación porcentual de indicadores de un período a otro.

## 2.4. BALANCE SOCIAL OIT- PERU

A partir de la propuesta de la ANDI, el Equipo Técnico Multidisciplinario para los Países Andinos y la OIT – Perú desarrollaron el manual de Balance Social, en el cual los aspectos claves son:

INFORMACION (a los diferentes públicos)

CONCERTACION (a los diferentes niveles)

PLANIFICACION (establecimiento de metas)

### 2.4.1. Objetivos

Se pueden resumir los objetivos del Balance Social en la planeación, evaluación y control, así como la redistribución de recursos y establecimiento de políticas basadas en la información y la concertación.

Conviene recordar que la motivación primaria para realizar el Balance Social es utilizarlo para mejorar la actualidad social. Este es su principal objetivo. Cualquier otra posibilidad de uso que se presente será complementaria.





## 2.4.2. Requerimientos

- Existencia de una Política Social.
- Apoyo de la Alta Gerencia.
- Existencia de una Estrategia Corporativa Integral.
- Conocimiento del Concepto y Contenido del Balance Social.
- Definición de Objetivos y Metas Patronales.

## 2.4.3. Metodología

Para realizar el Balance Social de la empresa es necesario definir las diferentes etapas metodológicas y prácticas, las cuales son:

- Designación del Área Responsable y del Coordinador
- Definición del plan de Trabajo
- Capacitación
- Adecuación del Modelo
- Recolección de la Información
- Análisis de la Información
- Cuadro de Balance
- Presentación a la Gerencia
- Establecimiento de Metas para el Próximo Período

## 2.4.4. Modelo de Balance Social (indicadores)

### Área interna

- Características Socio Laborales del Personal
- Servicios Sociales de la Empresa al Personal
- Integración y Desarrollo del Personal

### Area externa

- Relaciones Primarias
- Relaciones con la Comunidad
- Relaciones con otras instituciones

## 2.5. LIBRO VERDE: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.

### 2.5.1. Objetivo

El libro verde tiene por objeto iniciar un amplio debate sobre cómo podría fomentar la unión Europea la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional, en particular



sobre cómo aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación. Propone un enfoque basado en asociaciones más profundas en las que todos los agentes desempeñen un papel activo.

El enfoque planteado por la unión europea analiza la responsabilidad social de la empresa desde dos dimensiones la interna y la externa.

## **2.5.2. Dimensión interna**

Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la productividad.

## **2.5.3. Dimensión externa**

La responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socio comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente.

## **2.5.4. Enfoque global de la responsabilidad social de las empresas**

Incluye los siguientes temas:

- Gestión integrada de la responsabilidad social
- Informes y auditorías sobre la responsabilidad social
- Calidad en el trabajo
- Etiquetas sociales y ecológicas
- Inversión socialmente responsable

## **3. CÓDIGOS DE CONDUCTA**

Son declaraciones formales de los valores y las prácticas de negocio de una organización. En éstos se pueden incluir los compromisos y las acciones implementadas por las organizaciones para impactar de manera positiva las comunidades en las cuales se encuentran operando, ofrecer condiciones seguras a sus trabajadores de manera que sean tratados con dignidad y respeto y la forma como se minimiza el impacto negativo en el medio ambiente.



En los últimos diez años, se han dado un gran interés y debate sobre los méritos de los códigos voluntarios de conducta. El interés ha crecido mientras ha habido un deterioro de los estándares laborales y las condiciones de trabajo en las industrias, causado por la convergencia de la globalización y la reestructuración de las redes de producción y distribución, la liberación del comercio a nivel regional y global, y las políticas de desregulación de los gobiernos. La aparente falta de capacidad de los gobiernos nacionales o instituciones internacionales de reglamentar las prácticas mundiales de producción ha despertado un renovado interés en los códigos voluntarios de conducta como una herramienta que ayude a establecer estándares laborales mínimos por encima de las fronteras nacionales.

Aunque muchos códigos empresariales de conducta contienen referencias a derechos expresados en Convenciones de la OIT, en temas tales como trabajo forzoso y trabajo infantil, salud y seguridad, no discriminación basada en raza, género, etc., los códigos empresariales rara vez son tan inclusivos, detallados y precisos como las Convenciones de la OIT (Ver Anexo 1).

### **3.1. Pacto global (Global Compact)<sup>11</sup>**

#### **3.1.1. Definición**

Iniciativa de carácter voluntario definido por las Naciones Unidas (United Nations). Foro internacional destinado a examinar las cuestiones críticas relacionadas con la globalización. El pacto agrupa a empresas, asociaciones internacionales de trabajadores y organizaciones no gubernamentales con organismos de las Naciones Unidas y otras instancias para fomentar la colaboración y crear un mercado mundial más equitativo con cabida para todos.

#### **3.1.2. Objetivo**

Busca que la adopción de valores y principios compartidos den un rostro humano al mercado mundial. Se trata de una iniciativa destinada a servir de marco general para fomentar la responsabilidad cívica mediante el liderazgo empresarial comprometido y creativo.

#### **3.1.3. Alcance**

Las empresas participantes en el pacto global son variadas, representan sectores y regiones geográficas diferentes, pero tienen dos características en común: todas son líderes y a su vez aspiran a un crecimiento mundial responsable, teniendo en cuenta los intereses y las preocupaciones de las partes interesadas – empleados, inversores, clientes, grupos de defensa pública, asociados comerciales y comunidades.

<sup>11</sup> Información tomada de <http://www.unglobalcompact.org/>



### 3.1.4. Estructura

Los nueve principios del Pacto Global:

#### Derechos Humanos

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel Internacional.
- Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos

#### Estándares Laborales

- Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio
- La abolición efectiva del trabajo infantil
- La eliminación de la discriminación respecto al empleo y la ocupación

#### Medio ambiente

- Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales
- Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

El pacto global no es un instrumento de regulación, un código de conducta con fuerza jurídica obligatoria, ni un foro para la formulación de normas y prácticas de gestión. Tampoco es un refugio que permita a las empresas suscribirlo sin demostrar un interés y unos resultados reales. La firma del Pacto y el uso del logo de éste no se interpretan como una certificación de que la empresa es socialmente responsable. La correcta interpretación es que la empresa respalda la iniciativa y está comprometida con el avance y promoción de los nueve principios tanto a lo interno de su empresa como hacia la comunidad.

### 3.1.5. Ventajas

Las empresas participantes del Pacto Global se les permite utilizar el logo del Pacto Global, en su papelería corporativa, en campañas publicitarias con causa social y que aparezcan en la radio, prensa o televisión, en la carátula de los informes anuales, revistas y otros documentos públicos que recojan la misión y los logros de la empresa (incluyendo sus acciones en responsabilidad social empresarial).

## 3.2. OECD GUIDELINES FOR MULTINATIONAL ENTERPRISES<sup>12</sup>

### 3.2.1. Definición

<sup>12</sup> Información tomada de <http://www.oecd.org/daf/investment/guidelines/>



Principios y estándares creados por la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD - Organization for Economic Co-operation and Development) para empresas Multinacionales. Son recomendaciones a las empresas formuladas por los gobiernos de los países miembros de la OCDE, así como de Argentina, Brasil y Chile, sobre cuestiones de responsabilidad social de las empresas, desde las relaciones laborales a la competencia, la fiscalidad y la corrupción.

### 3.2.2. Objetivo

- Proveer principios y estándares voluntarios para la conducta responsable en los negocios con las leyes aplicables.
- Ayudar a asegurar que las operaciones de las Multinacionales estén en armonía con las políticas del gobierno, para fortalecer las bases de la confianza mutua entre empresas y las sociedades en las cuales operan y para mejorar el clima de las inversiones extranjeras y la contribución al desarrollo sostenible

### 3.2.3. Alcance

Aplica para Multinacionales

### 3.2.4. Estructura

- Conceptos y Principios
- Políticas generales: Las empresas deben tomar plena responsabilidad en las políticas establecidas en los países en los cuales operan, y considerar las visiones de otros accionistas.
- Divulgación: Las empresas deben asegurar que muestran información a tiempo, regularmente y que ésta es confiable, con respecto a sus actividades, estructura, situación financiera y funcionamiento.
- Empleo y Relaciones industriales: Las empresas deben cumplir con las leyes, regulaciones y relaciones de trabajo y prácticas de empleo prevalecientes.
- Ambiente: Las empresas cubiertas por las leyes, regulaciones y prácticas administrativas de los países en los cuales operan, y en consideración de los acuerdos internacionales, principios, objetivos y estándares, deben tomar la debida responsabilidad de la necesidad de proteger el ambiente, la salud y seguridad pública y generalmente conducir sus actividades en una forma de contribución del gran objetivo del desarrollo sostenible.
- Combatir sobornos: Las empresas no deben directa o indirectamente, ofrecer, promover, dar o solicitar un soborno u otra indebida o inapropiada ventaja para obtener o retener negocios. Tampoco a las empresas les deben ser solicitados entregas de sobornos u otra indebida ventaja.



- Intereses de los consumidores: Cuando se entreguen productos o servicios a los consumidores, las empresas deben actuar de acuerdo a prácticas justas de negocios, mercadeo y publicidad y deben tomar todos los pasos responsablemente para asegurar la calidad de los bienes o servicios que proveen.
- Impuestos: Es importante que las empresas contribuyan a las finanzas públicas de los países sedes haciendo a tiempo el pago de sus obligaciones. En particular, las empresas deben cumplir con las leyes y regulaciones de impuestos en todos los países que operan y deben hacer cada esfuerzo para actuar en acuerdo con la letra y el espíritu de las mismas.
- Ciencia y Tecnología: Las empresas deben empeñarse en asegurar que sus actividades son compatibles con las políticas y planes de ciencia y tecnología de las ciudades en las cuales operan, como una apropiada contribución al desarrollo local y la capacidad de innovación nacional.
- Competencia: Las empresas deben en el marco de las leyes y regulaciones aplicables conducir sus actividades de una forma competitiva.

### 3.2.5. Ventajas

- Las empresas Multinacionales tienen la oportunidad de implementar políticas de mejores prácticas para el desarrollo sostenible que buscan asegurar la coherencia entre los objetivos sociales, económicos y ambientales.
- La cooperación de los gobiernos con cada uno de los actores para fortalecer el marco legal y político internacional en el cual se conducen los negocios.

### 3.3. EJEMPLOS INTERNACIONALES

- 3.3.1. Caux Round Table principles for business<sup>13</sup>: Código de conducta adoptado por una organización tripartita de empresas que se centra en la responsabilidad mundial de las empresas.
- 3.3.2. Ethical trading Initiative<sup>14</sup>: Código del Reino Unido elaborado en el marco de una asociación entre minoristas, empresas productoras de bienes de consumo, ONG, sindicatos y el Gobierno del Reino Unido.
- 3.3.3. Amnesty International's Human Rights Principles for Companies<sup>15</sup>: Código Internacional que insta a las empresas a proteger los derechos humanos y a cumplir las normas laborales en los países donde éstas estén establecidas.

<sup>13</sup> <http://www.cauxroundtable.org/>

<sup>14</sup> <http://www.eti.org.uk/>



## 3.4. CASO LATINOAMERICANO

### 3.4.1. Código de Conducta de Eddie Bauer<sup>16</sup>:

Empresa peruana la cual tiene una política activa de responsabilidad social hacia sus trabajadores, comunidad y ambiente; y para que una empresa sea proveedora de Eddie Bauer y pueda mantenerse como tal debe cumplir estrictamente con su código de conducta.

#### **Código de conducta en el lugar de trabajo**

Contiene en forma general los siguientes aspectos:

- Trabajo forzado: No se debe hacer uso de ningún trabajo forzado, ya sea como aquel utilizado en las prisiones, trabajo por contrato, trabajo obligado u otro.
- Trabajo de menores: Ninguna persona deberá ser empleada a una edad menor de 15 años (o 14 años donde la ley del país de fabricación lo permite) o menor de la edad de completar la enseñanza obligatoria en el país de fabricación donde tal edad es mayor de 15 años.
- Acosamiento o abuso: Cada empleado deberá ser tratado con respeto y dignidad. Ningún empleado deberá estar sujeto a ningún acosamiento o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.
- No discriminación: Ninguna persona deberá estar sujeta a cualquier discriminación en su empleo incluyendo contratación, salario, beneficios, promociones, disciplina, terminación o jubilación basado en género, raza, religión, edad, incapacidad, preferencia sexual, nacionalidad, opinión política u origen social o étnico.
- Salud y seguridad: Los empleadores deberán proporcionar un ambiente de trabajo seguro y sano para evitar accidentes y lesiones a la salud que resulten, estén conectadas u ocurren durante el trabajo o como resultado de la operación de las instalaciones del empleador.
- Libertad de asociación y negociaciones colectivas: Los empleadores deberán reconocer y respetar el derecho de los empleados a la libertad de asociación y negociaciones colectivas
- Salarios y beneficios: Los empleadores reconocen que los salarios son esenciales para cumplir con las necesidades básicas de los empleados. Los empleadores deberán pagarle a los empleados como mínimo, el salario mínimo requerido por la ley local o el salario prevaleciente de la industria, el que sea mayor, y deberá proporcionarle beneficios obligatorios de acuerdo a la ley.

---

<sup>15</sup> <http://www.amnesty.org/aulib/aipub/1998/ACT/A7000198.htm>

<sup>16</sup> <http://www.empresa.org/spanish/csr/leadershipdetail.cfm?LinkAdvID=30506>



- Horas de trabajo: Salvo a circunstancias de negocio extraordinarias, los empleados (i) no deberán trabajar más de lo que sea menor de (a) 48 horas por semana y 12 horas de horas extraordinarias, o (b) los límites de horas regulares y extraordinarias que permite la ley en el país de fabricación o donde las leyes de dicho país no limitan las horas de trabajo, la semana regular de trabajo en dicho país más 12 horas extraordinarias y (ii) tener el derecho de por lo menos un día libre cada período de 7 días.
- Compensación por horas extraordinarias: Además de su compensación por horas de trabajo regulares, los empleados deberán compensarse por horas extraordinarias a una tasa prima, como lo requiera legalmente el país de fabricación o en aquellos países donde tales leyes no existan, a una tasa mínima equivalente a la tasa de compensación horaria regular.

### **3.5. ACUERDO UNIFICADO SOBRE BUENAS PRÁCTICAS INDUSTRIALES, COMERCIALES Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: ANDI - ACOPI, FENALCO.**

Los gremios representantes de empresas proveedoras de bienes y servicios de uso o consumo masivo, y de los supermercados, hipermercados y grandes tiendas de Colombia (ANDI, ACOPI, FENALCO) por su responsabilidad social y comprometidos con el comercio justo y equitativo firmaron este acuerdo el 23 de Diciembre de 2003 con el siguiente ámbito de aplicación:

#### **AMBITO DE APLICACIÓN DEL ACUERDO**

- ❖ En relación con el ámbito de aplicación del Acuerdo existe consenso en cuanto a la necesidad de que tenga cobertura general, de tal forma que sea el marco autoregulatorio de todas las relaciones comerciales que desarrollen los proveedores con el comercio, sin intervención estatal mediante ley o decreto.
- ❖ Proveedores y cadenas de almacenes se comprometen a desarrollar sus relaciones comerciales bajo las directrices del presente Acuerdo, lo cual incluye la aceptación de los mecanismos de solución de conflictos, para lo cual el presente Acuerdo hará parte integral de los acuerdos comerciales individuales que se suscriban entre los mismos.
- ❖ En el evento en que entre un operador en el mercado, sea proveedor o cadena, que amenace o distorsione de manera ostensible la operatividad del presente Acuerdo, el afectado solicitará al gremio que lo representa que convoque a una reunión inmediata con los gremios que suscriben este acuerdo a fin de encontrar soluciones rápidas y efectivas en un término máximo de un mes. Vencido el plazo, y revisada la situación, sin llegar a la solución, el afectado podrá suspender transitoriamente el cumplimiento de este Acuerdo.





- ❖ Cuando exista una legislación del estado, que disponga de manera contraria a lo dispuesto en el presente acuerdo, se buscará por parte de los gremios que suscriben este acuerdo, una nueva regulación sobre lo que resulte inaplicable. Entre tanto, regirá la nueva legislación.
- ❖ Este Acuerdo será suscrito por los gremios que representan a cadenas y proveedores y a él se podrán adherir todos los gremios que lo consideren.
- ❖ Los gremios firmantes y adherentes al presente Acuerdo lo darán a conocer a sus afiliados y en general a quienes participan en el mercado para promover su conocimiento, efectividad y aplicación general.
- ❖ Que por sus características la PYME tiene efectos positivos en términos distributivos, de mejoramiento de la competencia, generación de empleo y en general por las consecuencias que su desarrollo proporciona en los ámbitos social y económico.
- ❖ Cuando una cadena y/o proveedor invoque para sí la aplicación del presente Acuerdo, deberá acreditar que lo ha suscrito en relación con la parte a quien lo invoca.
- ❖ Los gremios efectuarán seguimiento periódico a la ejecución y desarrollo del presente acuerdo.
- ❖ Este acuerdo tiene vigencia a partir de su suscripción.

## 4. GOBIERNO CORPORATIVO

### 4.1. Definición

Conjunto de principios o mecanismos mínimos no negociables que se establecen para ordenar la actividad y funcionamiento de las sociedades y sus órganos de gobierno, en todos los negocios y operaciones que acometa.

Promueve el cumplimiento de una serie de principios y reglas en el manejo de las empresas que les permite el logro de los objetivos corporativos y su permanente evaluación, y a la vez se convierte en una plataforma de protección a los inversionistas.

El gobierno corporativo se relaciona con los medios internos por los cuales son operadas y controladas las corporaciones. Mientras que los gobiernos juegan un papel central en la constitución de un clima legal, institucional y regulatorio en que se desarrollan gobiernos corporativos individuales, la principal responsabilidad recae en el sector privado.

Un buen régimen de gobierno corporativo ayuda a afirmar que las corporaciones utilizan su capital de manera eficaz. El buen gobierno corporativo ayuda además a asegurar que las corporaciones



toman en cuenta los intereses de un amplio rango de componentes, al igual que para comunidades con las que operan, y que sus Juntas de Administración son responsables con la compañía y los accionistas. Ello ayuda a asegurar que las corporaciones operen para el beneficio de la comunidad. Ayuda a mantener la confianza de los inversionistas –trátese de nacionales o extranjeros – y a atraer capitales estables y a largo plazo.

Carácter supralegal: El Gobierno corporativo supera las reglas para la administración de sociedades consagradas en la legislación comercial de los ordenamientos jurídicos nacionales, y además tiene validez Internacional porque esta se deriva del mismo movimiento de la globalización de las relaciones comerciales y de la necesidad de las empresas de adaptarse rápidamente a los cambios.

#### **4.2. PRINCIPIOS DE LA OCDE (ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS) PARA EL GOBIERNO DE LAS SOCIEDADES.**

El Consejo de la OCDE, en su cumbre de ministros del 27 - 28 de abril de 1998, pidió a la OCDE que desarrollara, en conjunción con los gobiernos nacionales y otras organizaciones internacionales de importancia así como con el sector privado, una serie de normativas y lineamientos en materia de gobierno corporativo. Con el fin de llevar a cabo este objetivo, la OCDE estableció el Grupo de Trabajo ad-hoc de Gobierno Corporativo para desarrollar una serie de Principios no vinculantes que englobaran los puntos de vista de los países miembros sobre este asunto.

Los Principios detallados en este documento se basan en experiencias de iniciativas nacionales de los países miembros y en trabajos anteriores de la OCDE, incluyendo los del Grupo Consultivo del Sector Empresarial en Gobierno Corporativo de la OCDE.

Los Principios fueron aprobados por los ministros de la OCDE en su cumbre de Ministros del 26 - 27 de mayo de 1999.

Los Principios de la OCDE representan la primera iniciativa de cualquier otra organización intergubernamental para desarrollar elementos de base de un régimen de buen gobierno corporativo. Así, dichos Principios pueden utilizarse como referencia para gobiernos al momento de evaluar y mejorar sus leyes y regulaciones. Pueden así mismo ser utilizados por partes del sector



privado que jueguen un papel en el desarrollo de sistemas de gobierno corporativo y mejores prácticas.

Los Principios de la OCDE en materia de gobierno corporativo forman parte de un esfuerzo internacional de promover mayor transparencia, integridad y acato a las leyes.

#### **4.2.1. Objetivo**

La finalidad de estos principios consiste en asistir a gobiernos de países miembros y no miembros en sus esfuerzos por evaluar y mejorar los marcos legal, institucional y normativo sobre el gobierno corporativo en sus países, así como proporcionar directivas y sugerencias para las bolsas de valores, los inversionistas, las sociedades, y otras partes implicadas en el proceso de desarrollo de unas “buenas prácticas” de gobierno corporativo. Los Principios se centran en las empresas cotizadas. No obstante, hasta el punto en que se consideren aplicables, también pueden resultar ser herramientas útiles para mejorar el gobierno corporativo en algunas compañías que no cotizan en bolsa, como puedan ser ciertas empresas privadas o públicas.

#### **4.2.2. Alcance**

Los Principios no son vinculantes y no pretenden plantear fórmulas detalladas a las legislaciones nacionales. Su finalidad no es otra sino actuar como punto de referencia. Pueden ser empleados por los individuos encargados de planificar las políticas a medida que estudian y desarrollan los marcos legales y normativos del gobierno corporativo, reflejando así la propia coyuntura económica, social, legal y cultural, y de los participantes del mercado en el desarrollo de sus propias prácticas.

Los Principios son de naturaleza evolutiva, deben ser revisados cada vez que surja un cambio significativo en su contexto.

#### **4.2.3. Estructura**

**Los derechos de los accionistas:** El marco del gobierno de las sociedades debe proteger los derechos de los accionistas.

- Los derechos básicos de los accionistas incluyen el derecho a: 1) estipular los métodos de registro de la propiedad; 2) traspasar o transferir las acciones; 3) recabar información relevante sobre la sociedad de manera periódica; 4) participar y votar en las juntas generales de accionistas; 5) designar a los miembros del Consejo; y 6) participar en los beneficios de la sociedad.



**Tratamiento equitativo de los accionistas:** El marco del gobierno de las sociedades debe asegurar un trato equitativo para todos los accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros. Todo accionista debe contar con la posibilidad de obtener reparación efectiva por la violación de sus derechos.

**La función de los grupos de interés social en el gobierno de las sociedades:** El marco del gobierno de las sociedades debe reconocer los derechos de los grupos de interés social estipulados por ley y alentar una cooperación activa entre las sociedades y estas entidades en la creación de riqueza, empleo y lograr que las empresas sean financieramente sólidas.

**Comunicación y transparencia informativa:** El marco del gobierno de las sociedades debe asegurar que se presenta la información de manera precisa y de modo regular acerca de todas las cuestiones materiales referentes a la sociedad, incluidos los resultados, la situación financiera, la propiedad y el gobierno de la sociedad.

**Las responsabilidades del consejo:** El marco del gobierno de las sociedades debe estipular las directrices estratégicas de la compañía, un control eficaz de la dirección por parte del Consejo y la responsabilidad del Consejo hacia la empresa y sus accionistas.

### **4.3. CÓDIGO MARCO DE BUEN GOBIERNO (CONFECÁMARAS – COLOMBIA).**

#### **4.3.1. Definición**

El Código Marco de Buen Gobierno constituye una muestra fehaciente del compromiso del sector privado por impulsar el desarrollo económico a través del restablecimiento de la confianza en las empresas que financian sus actividades, a través del mercado público de valores. El Código Marco de Buen Gobierno, no tiene otra pretensión mas que la de ofrecer una guía para que el sector empresarial de manera autónoma, gradual y particular adopte mejores prácticas corporativas.

**4.3.2. Objeto:** Brindar a las sociedades colombianas una herramienta de competitividad para garantizar la inversión, evitar la fuga masiva de capital hacia el exterior, promover el mercado de capitales y prepararse a través de mecanismos concretos para los procesos de globalización económica que exigen la adopción de estándares internacionalmente reconocidos sobre la forma en que se administran y controlan las sociedades. El presente Código servirá de marco de referencia para que las sociedades elaboren sus Códigos Internos de Gobierno Corporativo. Los estándares contenidos en el presente documento,



constituyen directrices generales sobre el modelo de Gobierno Corporativo que las sociedades deberán adaptar a su organización, actividad económica y fuentes de financiación.

## 5. ETIQUETAS SOCIALES

### 5.1. SELLOS

#### 5.1.1. Definición

Los productos y servicios que se certifican con estos sellos prueban que tienen menos impacto en el ambiente por la forma en que fueron manufacturados, consumidos o puestos a disposición. La certificación de productos y servicios está basada en la confianza con rigurosos criterios ambientales que son establecidos en consulta con las industrias, grupos ambientales y expertos independientes y están basados en la investigación de los impactos del ciclo de vida de los productos y servicios. Algunos ejemplos a nivel Mundial son los siguientes:

- Environmental Choice (Canada)
- Blue Angel (Germany)
- Ecomark (Japan)
- White Swan (Nordic Council - Sweden, Norway, Iceland, Finland)
- Green Seal (United States)
- Eco – label (European Union, Norway, Liechtenstein).

#### 5.1.2. Caso Colombiano<sup>17</sup>

“Florverde” el programa de autogestión social y ambiental de la Floricultura Colombiana. Es una estrategia para la optimización del uso de los recursos que pretenden en un largo plazo mejorar la rentabilidad y competitividad de las empresas del sector floricultor colombiano dentro de un concepto de desarrollo sostenible.

Florverde promueve:

- **En lo social**

La óptima administración del recurso humano, sobre la base de una adecuada gestión empresarial en: Administración laboral, salud ocupacional, bienestar laboral y capacitación.

- **En lo ambiental**

<sup>17</sup> <http://www.colombianflowers.com/esdefault.htm>



Reducción en el consumo y manejo adecuado de plaguicidas, administración técnica de aguas, Uso sostenible del suelo, Gestión integral de residuos, Uso racional de la energía, Impacto positivo sobre el paisaje.

## **Principios:**

Producción más limpia: Minimización del uso de recursos, de insumos y de energía empleada, y sustitución de sustancias tóxicas por otras que lo sean en menor grado o inocuas.

Mejoramiento continuo: dinámica de mejoramiento basada en el Ciclo de Deming.

Gradualidad: adopción de oportunidades de mejoramiento con base en su viabilidad económica, social y ambiental.

Desarrollo sostenible: desarrollo sectorial garantizando la preservación de recursos naturales en todas sus dimensiones al igual que la mejora en la calidad de vida de todos los trabajadores involucrados.

Comunicación: intercambio de experiencias entre disciplinas diferentes al interior de las empresas y entre las empresas.

Medición: medición y registro como base para toma de decisiones.

## **5.2. COMERCIO JUSTO Y EQUITATIVO<sup>18</sup>**

### **5.2.1. Fairtrade labelling Organizations International (Organización Internacional de Etiquetado de Comercio Justo)**

Es una organización creada para coordinar las iniciativas nacionales de comercio justo y equitativo, realizar programas de seguimiento más eficaces e introducir una etiqueta internacional única en este ámbito.

Una de las responsabilidades principales de FLO es recabar información y garantizar la auditoría de todos los productos marcados con el sello de Comercio Justo, desde el productor hasta el estante del supermercado. Uno de sus objetivos es ser testigos de la introducción de una única etiqueta internacional de Comercio Justo. Las iniciativas nacionales mantienen la responsabilidad sobre el marketing y la promoción de Comercio Justo en sus respectivos países.

Hay dos clases de estándares, uno de ellos aplica para pequeños productores organizados en cooperativas u otras organizaciones con una estructura democrática y participativa. El segundo grupo de estándares aplica para organizaciones de trabajadores, cuyos empleadores pagan salarios decentes, garantizan el derecho de asociación y proveen vivienda donde es relevante. En

---

<sup>18</sup> <http://www.fairtrade.net/>



las plantaciones y en las empresas, requisitos mínimos de salud y seguridad así como estándares ambientales deben ser cumplidos y no se deben contratar a niños o ejercer el trabajo forzado.

Los estándares de comercio justo estipulan que los comerciantes deben:

- Pagar un precio a los productores que cubra los costos de sostenimiento de la producción y que les permita vivir.
- Pagar un premio a los productores para que puedan invertir en desarrollo
- Pagar parcialmente un avance del salario cuando el productor lo solicite así.
- Firmar contratos que permitan prácticas de planeación y producción sostenible en el largo plazo.

## 5.2.2. Make trade fair (comercio con justicia)<sup>19</sup>.

### 5.2.2.1. Definición

Comercio Justo es una asociación comercial que se basa en el diálogo, la transparencia y el respeto y que busca una mayor equidad en el comercio internacional. Contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y garantizando el cumplimiento de los derechos de productores y trabajadores marginados, especialmente en el Sur. Las organizaciones de Comercio Justo (respaldadas por los consumidores) están comprometidas activamente y prestando su apoyo a los productores, despertando la conciencia pública y luchando por cambiar las normas y prácticas habituales del comercio internacional.

Comercio Justo (Fair Trade) garantiza que los productores de los países pobres consigan un trato justo. Esto implica un precio justo para sus productos (que cubra el coste de producción y garantice unos ingresos de supervivencia), contratos a largo plazo que proporcionen una seguridad real y, para muchos, apoyo para adquirir el conocimiento y las habilidades que necesitan para desarrollar sus negocios e incrementar las ventas.

**comercioconjusticia.com** actúa como portavoz de los agricultores, trabajadores y operarios de fábrica que están siendo estafados por las normas injustas del comercio mundial.

La campaña por un Comercio con Justicia de Oxfam Internacional insta a gobiernos, instituciones y multinacionales a cambiar las normas para que el comercio pueda empezar a ser parte de la solución a la pobreza, no parte del problema.

### 5.2.2.2. Objetivo

Es una campaña global cuyo objetivo es influir sobre las decisiones de la Organización Mundial de Comercio (OMC), así como a otras instituciones internacionales. También es una campaña global

<sup>19</sup> <http://www.maketrade4fair.com/>



porque se desea movilizar a personas de todos los países, desde Barcelona a Bogotá. Y es una campaña global porque las actuales reglas comerciales son globales y afectan tanto a la gente pobre de las pequeñas aldeas como a aquellos que viven en grandes ciudades.

Oxfam pide los siguientes cambios:

- La eliminación por parte de los países ricos de las barreras a las importaciones procedentes de los países de renta baja.
- La prohibición de las subvenciones a las exportaciones agrarias, lo que pondría fin a los excedentes y al dumping de los países ricos.
- El fin de las condiciones impuestas a los préstamos del FMI y del Banco Mundial, que obligan a los países pobres a abrir sus mercados con independencia del impacto que esto tenga en las personas pobres.
- Acciones para estabilizar los precios de las materias primas a niveles más altos que los actuales y salarios más altos para el pequeño agricultor.
- Normas justas sobre patentes, que garanticen que los países pobres puedan permitirse nuevas tecnologías y medicinas básicas y que los agricultores puedan guardar, intercambiar y vender semillas.
- Mejores condiciones de trabajo, especialmente para las mujeres.
- Una Organización Mundial del Comercio más democrática que dé más voz a los países pobres.
- La adopción por parte de los gobiernos de los países empobrecidos de políticas nacionales y regionales que ayuden a las personas pobres a acceder a los mercados y a beneficiarse del comercio

### 5.3. EQUIPOS DE OFICINA SEGUROS<sup>20</sup>

#### 5.3.1. TCO Labelling Scheme

Etiqueta desarrollada como un esfuerzo conjunto de la Confederación Sueca de Empleados profesionales, la Sociedad sueca de Conservación Natural y la Administración Sueca de energía. Es una etiqueta voluntaria con la que se busca lograr que las empresas productoras de equipos de oficinas trabajen para producir materiales de oficina más seguros para los trabajadores y más respetuosos para el medio ambiente; ayudar a los compradores a elegir el material de oficina menos perjudicial para los usuarios y para el medio ambiente externo; y ofrecer a compradores y vendedores una etiqueta clara que permita ahorrar tiempo, trabajo y dinero cuando se compra. Los

<sup>20</sup> <http://www.tcodevelopment.com>





requerimientos de aprobación cubren los siguientes asuntos: Ambiente, ergonomía, usabilidad, emisión de campos eléctricos y magnéticos, consumo de energía y seguridad al fuego. El TCO es una certificación que para este año busca certificar a las empresas con el TCO'03.

## RECONOCIMIENTOS ESPECIALES

### 5.3.2. CASO MEXICANO: Distintivo ERS a las Empresas socialmente responsables<sup>21</sup>

#### 5.3.2.1. Definición

Estándar creado por El CEMEFI, A.C.(Centro Mexicano para la Filantropía). Es un elemento gráfico que se otorga a aquellas empresas que cumplen con estándares mínimos de Responsabilidad Social en cuatro CATEGORÍAS:

- Ética Empresarial
- Cuidado y Preservación del Medio Ambiente
- Calidad de Vida en la Empresa
- Vinculación de la Empresa con la Comunidad

#### 5.3.2.2. Objetivo

- Permitir a la Sociedad identificar a las empresas más comprometidas con el desarrollo integral del país y de sus comunidades.
- Promover la Responsabilidad Social entre las empresas que operan en México.
- Ofrecer un estímulo y un valor agregado de imagen y competitividad a las empresas que han incorporado ejemplarmente la responsabilidad social en su práctica diaria.
- Implementar un estándar que año con año, permita a la empresa medir y comparar su propio desempeño y el de otras, con el fin de perfeccionarlo.

#### 5.3.2.3. Alcance

Se otorga a aquellas empresas que cubren con estándares mínimos de Responsabilidad Social.

#### 5.3.2.4. Metodología

Evaluación de conformidad: Los indicadores son objetivos y responden a la existencia o no de políticas y programas en las áreas mencionadas, mismas que están ponderadas para los fines de la selección.

Las respuestas al cuaderno deben ser avaladas como auténticas con la firma del el Director General y/o el Presidente de la empresa.

El CEMEFI, A.C. analiza, evalúa y verifica las respuestas al cuestionario e identifica a aquellas empresas que superen los puntos requeridos y que por tanto alcanzan el derecho al Distintivo a la



Empresa Socialmente Responsable. Las empresas deben cumplir con un mínimo de puntos determinado previamente por el Centro y la validación de la información presentada.

El CEMEFI da a conocer los resultados y presenta públicamente a las Empresas Socialmente Responsables en ese período. (Es otorgado anualmente).

### 5.3.2.5. Ventajas

La empresa que lo recibe puede utilizar este Distintivo durante un periodo de un año su Imagen Corporativa (productos, publicidad, materiales, papelería, instalaciones, etc.) Permitiéndole ser reconocido por la sociedad en general y particularmente por sus clientes, empleados, accionistas y proveedores por su compromiso y desempeño social. No es un certificado, es un reconocimiento.

Se entrega a la empresa un Manual de Uso para el Distintivo a la ESR en que se fijan las características que se deben de respetar.

Cuenta con el derecho de renovar anualmente el Distintivo mediante una nueva evaluación de acuerdo a la convocatoria emitida por el CEMEFI, A.C.

La empresa recibe en ceremonia pública:

1. Un Diploma que la reconoce como Empresa Socialmente Responsable.
2. El trofeo Empresa Socialmente Responsable.
3. El Original mecánico del Distintivo ESR.

### Compromisos:

- Compartir con el CEMEFI, A.C. muestras del uso y difusión del Distintivo ESR en apoyo a la promoción y posicionamiento del mismo en la comunidad empresarial y la sociedad en general.
- Participar en algunos de las actividades o eventos que promueva el CEMEFI, A.C. para dar difusión al Distintivo y a la labor de las Empresas Socialmente Responsables.
- Queda prohibido cualquier tipo de publicidad que pueda inducir a engaño respecto al sentido del Distintivo ESR, su infracción será sancionada con el retiro del Distintivo.
- Asumir el costo del proceso para obtener el Distintivo

### 5.3.3. CASO ESPAÑOL: Ranking empresas mejor percibidas por su acción social<sup>22</sup>

#### 5.3.3.1. Definición

La Fundación Empresa y Sociedad FES realiza un ranking de las empresas mejor percibidas por su acción social. Para esto se tiene en cuenta la opinión de un grupo de 150 profesionales, integrado a partes iguales por directivos de las ONG más representativas, directivos de las

<sup>21</sup> <http://cemefi.org.mx/frames.cfm?ENC=2&ID=eventos/2002/enero/00>

<sup>22</sup> <http://www.empresaysociedad.org/noticias.cfm?body=yes&key=185>



empresas que tienen una acción social más desarrollada en España y expertos provenientes de la docencia, la consultoría, asociaciones empresariales, fundaciones, etc.

### **5.3.3.2. Objetivos**

El Ranking tiene dos objetivos principales: en primer lugar, conocer cuáles son las empresas que destacan por su acción social, desglosada en cuatro categorías(\*), y, en segundo lugar, averiguar cuáles son los medios de comunicación que mejor informan sobre proyectos sociales.

### **5.3.3.3. Alcance**

Aplica para cualquier tipo de empresa

### **5.3.3.4. Metodología**

#### **(\*) Ranking por tipo de acción social**

El ranking permite conocer las empresas mejor percibidas por tipo de programas de acción social. Los más habituales son: programas de acción social apoyados en productos y servicios, programas en colaboración con empleados, programas de integración laboral de personas desfavorecidas y programas de patrocinio y financiación de proyectos.

#### **Método de trabajo**

El método de trabajo para la elaboración del Ranking ha consistido en el envío de un cuestionario que sugiere los nombres de ochenta empresas, seleccionadas de acuerdo a un criterio mixto que considera el grado de desarrollo de su acción social según el Informe 2002 de la acción social de la empresa en España. Además, el encuestado tiene la oportunidad de incluir nuevos nombres de empresas.

En cuanto a los medios de comunicación, Fundación Empresa y Sociedad ha preseleccionado a los medios de ámbito nacional más importantes de cada tipo según el Estudio General de Medios y, al igual que en el caso anterior, el encuestado tiene la oportunidad de incluir nuevos nombres de medios de comunicación.

## **6. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES DE DERECHOS HUMANOS**

### **6.1. Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social<sup>23</sup>**

#### **6.1.1. Definición**

Adoptada por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo en su 204ª reunión. Esta Declaración contiene principios en materia de empleo, formación profesional, condiciones de trabajo y de vida y relaciones laborales, cuya aplicación se recomienda con



carácter voluntario a los gobiernos, a las organizaciones de empleadores y de trabajadores y a las empresas multinacionales; las disposiciones que contiene no deberían limitar ni afectar de otro modo las obligaciones derivadas de la ratificación de un convenio de la OIT.

## 6.1.2. Objetivo

- Tiene por objeto fomentar la contribución positiva que las empresas multinacionales pueden aportar al progreso económico y social y minimizar y resolver las dificultades a que pueden dar lugar las operaciones de estas empresas, teniendo en cuenta las resoluciones de las Naciones Unidas que preconizan el establecimiento de un nuevo orden económico internacional.
- Guiar a los gobiernos, las organizaciones de empleadores y de trabajadores y las empresas multinacionales en la adopción de medidas y acciones, así como de políticas sociales, incluidas las basadas en los principios establecidos en la Constitución y los convenios y recomendaciones pertinentes de la OIT, capaces de promover el progreso social.

## 6.1.3. Alcance

Aplica en forma voluntaria para los gobiernos, a las organizaciones de empleadores y de trabajadores y a las empresas multinacionales.

## 6.1.4. Estructura

- Política general
- Empleo
  - Promoción del empleo: Con el objeto de estimular el crecimiento y el desarrollo económicos, elevar los niveles de vida, satisfacer las necesidades de mano de obra y resolver el problema del desempleo y el subempleo, los gobiernos deberían formular y llevar a cabo, como objetivo de mayor importancia, una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido.
  - Igualdad de oportunidades y de trato: Todos los gobiernos deberían aplicar políticas destinadas a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo, con miras a eliminar toda discriminación basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social
  - Seguridad del empleo: Los gobiernos deberían estudiar cuidadosamente las repercusiones de las empresas multinacionales sobre el empleo en diferentes sectores industriales. Los gobiernos, así como las propias empresas multinacionales, en todos los países, deberían adoptar medidas apropiadas para ocuparse de las repercusiones de las actividades de las empresas multinacionales sobre el empleo y el mercado del trabajo.

<sup>23</sup> <http://www.ilo.org/ilolex/cgi->



- Formación: Los gobiernos, en cooperación con todas las partes interesadas, deberían elaborar políticas nacionales en materia de orientación y formación profesionales que guarden estrecha relación con el empleo. Este es el marco dentro del cual las empresas multinacionales deberían aplicar sus políticas de formación profesional
- Condiciones de trabajo y de vida
  - Salarios, prestaciones y condiciones de trabajo: Los salarios, prestaciones y condiciones de trabajo que ofrezcan las empresas multinacionales no deberían ser menos favorables para los trabajadores que los ofrecidos por empleadores comparables en el país de que se trate.
  - Edad mínima: Las empresas multinacionales, así como las empresas nacionales, deberían respetar la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo con el fin de garantizar la efectiva abolición del trabajo infantil.
  - Seguridad e higiene: Los gobiernos deberían asegurarse de que tanto las empresas multinacionales como las nacionales apliquen normas adecuadas en materia de seguridad e higiene para sus trabajadores.
  - Relaciones de trabajo: Las empresas multinacionales deberían aplicar normas en materia de relaciones de trabajo que no sean menos favorables que las observadas por empleadores comparables en el país de acogida.
  - Libertad sindical y derecho de sindicación: Los trabajadores empleados por las empresas multinacionales, al igual que los empleados por las empresas nacionales, deberían, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tener el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas Dichos trabajadores deberían también gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.
  - Negociación colectiva: Los trabajadores empleados por las empresas multinacionales deberían tener derecho, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, a que las organizaciones representativas que estimen convenientes sean reconocidas a fines de negociación colectiva.
  - Consultas: En las empresas multinacionales, al igual que en las nacionales, deberían elaborarse sistemas por mutuo acuerdo entre los empleadores y los trabajadores y sus representantes, para asegurar, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales,

[lex/pdconvs.pl?host=status01&textbase=ilospa&document=2&chapter=28&query=declaracion&querytype=bool](http://lex/pdconvs.pl?host=status01&textbase=ilospa&document=2&chapter=28&query=declaracion&querytype=bool)



consultas regulares sobre las cuestiones de interés mutuo. Estas consultas no deberían considerarse como sustituto de la negociación colectiva

- Examen de las reclamaciones: Las empresas multinacionales, al igual que las nacionales, deberían respetar el derecho de los trabajadores en ellas empleados para que todas sus reclamaciones sean tramitadas de conformidad con lo siguiente: todo trabajador que, individualmente o en conjunción con otros trabajadores, considere que tiene motivos de reclamación, debería tener el derecho de someter ésta sin que pueda resultar para el interesado ningún perjuicio y también a que su reclamación sea examinada siguiendo un procedimiento adecuado. Esto es especialmente importante siempre que las empresas multinacionales operen en países que no apliquen los principios contenidos en los convenios de la OIT aplicables a la libertad sindical, el derecho de sindicación, la negociación colectiva y el trabajo forzoso
- Solución de los conflictos laborales: Las empresas multinacionales, al igual que las nacionales, en conjunción con los representantes y las organizaciones de los trabajadores en ellas empleados, deberían esforzarse por establecer organismos de conciliación voluntaria, apropiados a las condiciones nacionales, que puedan incluir disposiciones de arbitraje voluntario, a fin de contribuir a la prevención y solución de los conflictos de trabajo entre empleadores y trabajadores. Los organismos de conciliación voluntaria deberían comprender una representación igual de empleadores y de trabajadores.

### 6.1.5. Ventajas

En el marco de las políticas de desarrollo establecidas por los gobiernos, las Multinacionales pueden aportar también una contribución muy importante a la promoción del bienestar económico y social; a la mejora del nivel de vida y la satisfacción de las necesidades básicas; a la creación de oportunidades de empleo, tanto directa como indirectamente; y a la promoción de los derechos humanos básicos, incluida la libertad sindical, en todo el mundo.

## 6.2. Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo<sup>24</sup>

### 6.2.1. Definición

Declara que todos los Miembros, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen un compromiso que se deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y

<sup>24</sup> <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/pdconvs.pl?host=status01&textbase=ilospa&document=2&chapter=26&query=%28%23docno%3D261998%29+%40ref&highlight=&querytype=bool>



hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios, es decir:

- la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
- la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- la abolición efectiva del trabajo infantil; y
- la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

## 7. MEDICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

### 7.1. Instrumento de medición de los Premios Reales (Royal Awards)<sup>25</sup>

Los Premios reales, como parte de su misión para estimular y premiar a las organizaciones y compañías responsables, decidió lanzar el 25 de Agosto de 2003 un examen en Europa con el fin de medir cuan bien las compañías y las organizaciones y sus líderes y administradores se acomodan a los lineamientos y recomendaciones internacionales en el campo del liderazgo responsable. Este examen se basa en material desarrollado por la OECD, World Business Council, ISO, y las organizaciones de las Naciones Unidas. Los lineamientos y recomendaciones existentes han sido transformados a un manejable cuestionario. Este permitirá a los líderes y administradores responder y completar el examen en 30 minutos. El examen además se diseñó como un soporte para los líderes y administradores de las compañías y las organizaciones para hacer un propio chequeo de conducta y para identificar áreas de mejoramiento.

Las compañías y organizaciones serán evaluadas en grupos, lo cual facilitará el benchmarking y la comparabilidad. Las que se elegirán inicialmente serán las Europeas y el examen se dirigirá a compañías incluidas en los listados de las Bolsas de valores y de regiones de la unión Europea seleccionadas.

Las áreas específicas que serán evaluadas:

- Gobierno corporativo (Solamente organizaciones listadas)
- Ética en los negocios (Todas)
- Medio ambiente (Todas)
- Salud y Seguridad industrial (Todas)
- Calidad (Todas)

<sup>25</sup> <http://www.royalawards.org/>



## 7.2. INDICADORES ETHOS<sup>26</sup> (Instituto ETHOS de Empresas de Responsabilidad Social - Brasil) VS INDICADORES ACCION EMPRESARIAL<sup>27</sup> (Acción empresarial - Empresa Chilena)

### 7.2.1. Definición

Estos indicadores son una herramienta de Gestión y evaluación para las empresas interesadas en desempeñarse de forma socialmente responsable.

Permite a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los distintos ámbitos que involucra la responsabilidad de un buen ciudadano corporativo. A través de un cuestionario de evaluación de simple aplicación, la empresa puede conocer, a nivel cualitativo como cuantitativo, su desempeño en estas materias por área y en forma agregada. Se pueden obtener datos comparativos con otras compañías y hacer un benchmarking.

Estos indicadores abarcan la responsabilidad social empresarial desde una perspectiva integral, que incluyen las políticas y acciones de la empresa en cinco áreas (Acción empresarial) y siete áreas (Ethos):

Indicadores ETHOS	Indicadores Acción empresarial
<p><b>1. Valores y transparencia:</b> Compromisos éticos, enraizamiento en la cultura organizacional, diálogo con partes interesadas, relaciones con la competencia, balance social</p>	<p><b>1. Etica Empresarial:</b> Desarrollo de principios éticos (características del código de ética – principios y valores), difusión de los principios éticos de la empresa, práctica de los principios éticos con la competencia, práctica de los principios éticos con proveedores, práctica de los principios éticos con personal contratado, práctica de principios éticos con el gobierno.</p>
Indicadores ETHOS	Indicadores Acción empresarial

<sup>26</sup> [http://www.ethos.org.br/docs/conceitos\\_praticas/indicadores/download/indicadores\\_espanhol.pdf](http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/download/indicadores_espanhol.pdf)

<sup>27</sup> <http://www.accionempresarial.cl/home/indi.html>





<p><b>2. Público Interno:</b> Relaciones con sindicatos, gestión participativa, participación en los resultados y bonificación, compromiso con el futuro de los niños, valoración de la diversidad, comportamiento frente a las dimisiones, compromiso con el desarrollo social y la empleabilidad, cuidado con la salud, seguridad y condiciones de trabajo, preparación para la jubilación</p>	
<p><b>3. Medio ambiente:</b> Conocimiento sobre el impacto en el medio ambiente, minimización de entradas y salidas de materiales en la empresa, responsabilidad sobre el ciclo de vida de los productos y servicios, compromiso de la empresa con la causa ambiental, educación ambiental</p>	<p><b>2. Calidad de vida laboral:</b> Valorización y respeto de la diversidad, participación de los empleados en la gestión de la empresa, relación con grupos de trabajadores organizados y sindicatos, distribución de los beneficios de la empresa, desarrollo profesional y empleabilidad, cuidado de la Salud, seguridad y condiciones de trabajo, jubilación y despidos.</p>
<p><b>4. Proveedores:</b> Criterios de selección de proveedores, trabajo infantil en la cadena productiva, relaciones con trabajadores tercerizados, apoyo al desarrollo de proveedores</p>	<p><b>3. Medio Ambiente:</b> Impacto en el medio ambiente, responsabilidad ambiental a través del ciclo productivo, cuidados en la incorporación de insumos y tratamiento de desechos, educación ambiental.</p>
<p><b>5. Consumidores / Clientes:</b> Política de Marketing y comunicación, excelencia de la atención, conocimiento de los daños potenciales de los productos y servicios</p>	<p><b>4. Compromiso con la Comunidad:</b> Gestión del impacto de las actividades de la empresa en la comunidad, relaciones con organizaciones comunitarias presentes en su entorno (ONG, colegios), mecanismo de apoyo a proyectos sociales, estrategias y criterios de acción en inversiones sociales, apoyo al trabajo voluntario del personal, liderazgo e influencia social, participación en proyectos sociales del gobierno</p>



<p><b>6. Comunidad:</b> Administración del impacto de la empresa en la comunidad, relación con organizaciones actuantes en la comunidad, mecanismos de apoyo a proyectos sociales, estrategias de actuación en el área social, movilización de recursos para la inversión social, reconocimiento y apoyo al trabajo voluntario de los empleados</p>	<p><b>5. Marketing responsable:</b> Diagnóstico y solución de los daños potenciales de sus productos y servicios, política de marketing y comunicación, técnicas de venta éticas y respeto de la privacidad del consumidor, excelencia en la atención al consumidor</p>
<p><b>7. Gobierno y Sociedad:</b> Contribuciones para campañas políticas, prácticas anti corrupción y soborno, liderazgo e influencia social, participación en proyectos sociales gubernamentales</p>	

## 8. INDICES

### 8.1. INDICE DE DESARROLLO DEL TRABAJO DECENTE<sup>28</sup>

La Organización Internacional del trabajo (OIT), ha construido un **INDICE DE DESARROLLO DEL TRABAJO DECENTE** para medir la evolución de las condiciones laborales en cada país y permitir comparaciones internacionales.

El índice se construye a partir de 7 indicadores que se refieren a:

- Empleo
  - Desempleo e informalidad
- Ingresos
  - Salario industrial, salario mínimo, brecha de ingresos entre mujeres y hombres
- Protección Social
  - Cobertura de seguridad social y horas trabajadas

El indicador reafirma dos viejas verdades: el desarrollo económico va asociado con buenas condiciones laborales y el trabajo precario es una fuente de pobreza

### 8.2. INDICE DEL CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

El **ÍNDICE CCRE** es una herramienta para la gestión empresarial que posibilita, a partir de sus resultados, la construcción y el fortalecimiento de las acciones de responsabilidad social que se

<sup>28</sup> Observatorio para la equidad y la integración social en Medellín y Antioquia, Revista Observar No. 8, pág. 24



desarrollan frente a cada uno de los grupos con los que interactúan las empresas. En conclusión el ÍNDICE CCRE permite:

- Evaluar el desempeño de la organización en cuanto a su gestión de la Responsabilidad Social.
- Construir su estrategia de negocio frente a la Responsabilidad Social
- Mejorar su Competitividad.

## ¿Cómo se construye el ÍNDICE CCRE?

El CCRE reconoce el desarrollo intrínseco a cualquier organización, de dos dinámicas:

Una Dinámica Interna que incluye todos los procesos que desarrolla la empresa internamente para el desarrollo de su negocio, y una Dinámica Externa que hace referencia a las acciones realizadas por la empresa para relacionarse con los diferentes grupos externos que hacen parte de su operación y/o que la complementan.

Dentro de la Dinámica Interna se analiza el Entorno Organizacional y los Procesos de Autorregulación de la empresa. El primero hace referencia a los procesos que desarrolla la organización para la atención de las necesidades de los grupos internos de la empresa. El segundo hace referencia a la configuración de una cultura basada en unos valores corporativos y la formalización de la responsabilidad social dentro de la organización.

Dentro de la Dinámica Externa se analiza la relación con el Mercado, la Comunidad y el Medio Ambiente. Lo primero hacer referencia a todas las acciones desarrolladas para proveer productos y servicios de manera responsable a sus clientes dentro de esquemas de cooperación con sus proveedores y competidores y otras empresas. Lo segundo hace referencia a las acciones que se realizan que contribuyen al desarrollo de la comunidad a través de la integración con ésta y de la cooperación con el Estado. Lo tercero hace referencia a las acciones que desarrolla la empresa para promover una cultura ambiental, y prevenir y mitigar su impacto sobre el medio ambiente.

Para el desarrollo del análisis especializado el CCRE cuenta con:

- Metodología para identificar los procesos y las prácticas de RSE dentro de la organización.
- Software para sistematizar la información obtenida y generar los resultados parciales y globales para la organización.
- Los instrumentos con consistencia y validez tanto técnica como estadística.



## *Gráfico Radial*

Los resultados del ÍNDICE CCRE son presentados en un gráfico radial que permite observar la integralidad de la RSE y ver la empresa como un sistema complejo de relaciones, en dónde mientras más se aproximen los resultados hacia fuera mejor es el estado en que se encuentra la empresa en materia de RSE.

Este gráfico permite ver:

- La coherencia de los procesos desarrollados por la empresa
- La versatilidad de los resultados.
- La comprensión sistémica que debe tenerse de las empresas.
- La complementariedad, interdependencia y correlación que existe entre los diferentes procesos que suceden al interior de toda organización.

## *Gráfico Radial de los 5 dominios*

A partir de la anterior gráfica se consolidan los resultados en los cinco dominios o dimensiones de la RSE, permitiendo establecer el parámetro de comparación frente a otras empresas y facilita el seguimiento y avance de la implementación de las prácticas de RSE.

El ÍNDICE CCRE es un ÍNDICE

- Estructurado
- Hace una comprensión de la situación de la responsabilidad social en cada empresa en sus cinco dimensiones (Entorno Organizacional, Autorregulación, Mercado, Comunidad y Medio Ambiente) a través de la evaluación de las prácticas y los procesos que giran en torno a los dieciocho aspectos que el CCRE ha identificado dentro de una gestión socialmente responsable:

- Gobierno Corporativo
- Dirección Estratégica de RSE
- Cultura Organizacional
- Comunicación
- Rendición de Cuentas
- Relaciones Laborales
- Valores Corporativos
- Políticas Éticas
- Gestión Ética
- Mercadeo Socialmente Responsable
- Cadena de Proveedores y Contratistas
- Relaciones con la Competencia



- Redes Empresariales
- Integración con la Comunidad
- Responsabilidad con el Estado
- Gestión de Residuos
- Conservación de Recursos
- Producción Limpia
- **Transparente**
  - Los resultados se presentan de manera clara y precisa.
  - Resalta las fortalezas y las debilidades de la organización.
- **Objetivo**
  - Evidencia la realidad de la empresa más allá de las percepciones individuales.
  - Los resultados muestran la imparcialidad del instrumento.
- **Confiable**
  - Provee datos veraces
  - Se fundamenta en una metodología validada y rigor en la aplicación del instrumento y la evaluación de los resultados
  - Genera resultados seguros y certeros
- **Útil**
  - Evidencia los riesgos sociales a los que se enfrentan las empresas por la inadecuada implementación o por la ausencia de prácticas de RSE.
  - Verifica la coherencia de los procesos y prácticas de RSE adelantados por la empresa.
  - Establece las bases para el desarrollo de políticas y planes estratégicos de trabajo de RSE al interior y exterior de la empresa.
  - Compara la gestión de la RSE frente a empresas líderes y al promedio nacional.
  - Presenta una excelente relación costo-beneficio

### 8.3. INDICES SOCIALES DE MERCADOS BURSÁTILES

Son indicadores que constituyen parámetros útiles para demostrar las repercusiones positivas sobre los resultados financieros de una selección basada en criterios sociales:

Domini 400 Social index (DSI); desde su creación en mayo de 1990 ha superado en más de un 1% al S&P 500 en términos de rentabilidad total anualizada y ajustada a riesgos, mientras que el Dow



Jones sustainable index ha crecido un 180% desde 1993, en comparación con el 125% del Dow Jones Global Index durante el mismo período.

Es difícil evaluar de manera precisa que factores determinan la rentabilidad financiera de una empresa socialmente responsable. Se ha demostrado que aproximadamente la mitad del rendimiento superior a la media de una empresa responsable en lo social puede atribuirse a este comportamiento, mientras que la otra mitad se explica por los resultados de su sector. Se espera que las empresas socialmente responsables tengan beneficios superiores a la media, ya que la capacidad de una empresa para abordar con éxito los problemas medioambientales y sociales puede ser una medida creíble de la calidad de la gestión.

#### **8.4.ÍNDICE DE COMPROMISO CON EL DESARROLLO - CENTRO GLOBAL PARA EL DESARROLLO.**

El Centro Global para el Desarrollo, centro de investigación americano que busca incitar cambios a favor de la reducción de la pobreza mundial en las políticas de Estados Unidos y otros países desarrollados, publicó el Índice de Compromiso con el Desarrollo. Dicho índice sirve para la clasificación de 21 países desarrollados en base a su contribución a países pobres para su construcción de prosperidad, prácticas de buen gobierno y seguridad. Los países son clasificados en función de una puntuación media obtenida a partir de notas recibidas en siete áreas de acción política: cooperación, comercio, inversiones, migración, medio ambiente, tecnología y seguridad. Consulte dicho índice y sus resultados desde el siguiente enlace:

#### **8.5.INDICE DE SOSTENIBILIDAD**

La Bolsa de Brasil (Bovespa) junto con la Corporación Internacional de Finanzas del Banco Mundial (IFC) implementan el indicador de las buenas prácticas de las empresas brasileñas, el Índice de Empresas Sostenibles (ISE), que ya cuenta con 28 empresas del país que están llevando a cabo acciones sostenibles. Las 28 empresas locales que se encuentran catalogadas dentro del ISE, además de prestar atención a los factores económicos y financieros, desarrollan políticas de gobierno corporativo, así como mejoras medioambientales y sociales.

### **9. INVERSIONES**

#### **9.1.INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**



Las políticas responsables en los ámbitos social y ecológico son para los inversores un indicador de buena gestión interna y externa. Dichas políticas contribuyen a minimizar los riesgos anticipando y previendo crisis que pueden dañar la reputación y crear caídas espectaculares del valor de las acciones. La demanda de fondos de inversión socialmente responsables está aumentando rápidamente en Europa y las empresas de inversión más importantes responden a este incremento de la demanda sacando al mercado más fondos de este tipo, pero se ha publicado poca información sobre su número, su importancia y sus resultados, salvo en el Reino Unido, donde la inversión socialmente responsable constituye el 5% de todos los fondos invertidos.

Los fondos ISR invierten su capital en empresas que cumplen criterios sociales y ambientales específicos. Dichos criterios pueden ser negativos, lo que excluye a las empresas tabaqueras y productoras de bebidas alcohólicas y armas. Los criterios pueden ser también positivos y dirigirse a empresas activas en el ámbito social y medioambiental. Otra posibilidad importante con la que cuentan los inversores para conseguir que la dirección de una empresa adopte prácticas socialmente responsables es el activismo accionario.

## **9.2. INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA**

A diferencia de la simple filantropía, la inversión social privada (ISP) revisa críticamente dónde invierte sus recursos, qué objetivos busca en el mediano y largo plazo, a través de qué organizaciones de la sociedad civil desarrolla el propósito de la inversión, y, ya sea como empresa privada que invierte en lo social o como persona natural, ejerce vigilancia activa sobre cómo se ejecutan esos recursos, y sobre los resultados obtenidos. Quien hace ISP no espera retorno distinto del cambio en la mentalidad y en la calidad de vida de sus destinatarios, y sabe que si se asocia bien, su inversión retornará en forma de un tejido social fortalecido y unos ciudadanos más activos en la defensa de sus derechos y más conscientes de sus deberes sociales.

## **9.3. PRINCIPIOS PARA LA INVERSIÓN RESPONSABLE**

Los "Principios para la inversión responsable", es una guía para inversores que quieran ser socialmente responsables. Esta es una iniciativa del Secretario General de las Naciones Unidas y ejecutada por la Iniciativa Financiera del PNUMA y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en conjunto con 20 instituciones representando a inversores sociales. Dicho documento busca estimular la reflexión sobre temas como el medio ambiente, la gobernanza social, el cambio climático o el trabajo infantil, antes de realizar una inversión.



**Objetivo:** Los Principios para la Inversión Responsable tienen como objetivo ayudar a los inversores institucionales en integrar la consideración de las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza empresarial (ASG) a sus procesos de toma de decisiones y a sus prácticas de gestión de activos, mejorando de esta forma los rendimientos de largo plazo para los beneficiarios.

Los Principios son voluntarios y un ideal al cual aspirar. No son vinculantes, pero proporcionan en cambio un menú de acciones posibles para incorporar las cuestiones ASG (cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza empresarial) en los procesos de toma de decisiones y en las prácticas de gestión de activos convencionales de los inversores.

1. Incorporaremos las cuestiones ASG en nuestros procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversiones.
2. Seremos propietarios de bienes activos e incorporaremos las cuestiones ASG a nuestras prácticas y políticas.
3. Pediremos a las entidades en que invirtamos que publiquen las informaciones apropiadas sobre las cuestiones ASG.
4. Promoveremos la aceptación y aplicación de los Principios en la comunidad global de la inversión.
5. Colaboraremos para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los Principios.
6. Informaremos sobre nuestras actividades y progresos en la aplicación de los Principios.

## 10. PROGRAMAS

### 10.1. PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL CORPORATIVA.

Puesta en marcha de programas de voluntariado empresarial en entidades sin ánimo de lucro; destinar recursos físicos, financieros y humanos a proyectos y organizaciones sociales que generen un impacto positivo en la sociedad; la elección de una temática social específica para su desarrollo solidario de manera que identifique a la Empresa; y el estímulo de la creación de alianzas y proyectos sociales, políticos y productivos que promuevan la convivencia pacífica y democrática.

### 10.2. PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA.

Entre estos programas se puede destacar el Marketing con causa – que destina contribuciones a causas sociales específicas por el consumo de ciertos productos o servicios – y la concesión de





servicios o productos – nuevos, usados o de excedente – de cortesía a las comunidades más desfavorecidas; y la incipiente práctica de asignar precios especiales a los productos y servicios para fines concretos a la Comunidad.

Según Phillip Kotler, el marketing con causa social es un proceso en el cual una empresa adopta sus decisiones de marketing con un triple objetivo: su interés empresarial, la satisfacción del consumidor y el bienestar a largo plazo de este y de la sociedad en su conjunto.

ProQualitas Chile S.A: El marketing con causa social es una actividad de carácter proactivo considerado como una consecuencia de la responsabilidad social de las organizaciones empresariales.

Se ha denominado como una actividad comercial en la que una empresa y una ONG o causa forman una alianza para promocionar imagen, producto, causa o servicio para beneficio mutuo.

Se define además como un conjunto de acciones que desarrolla la empresa para lograr el compromiso de los consumidores con un determinado comportamiento de interés social y que favorece al mismo tiempo la posición o la imagen de la empresa en los mercados.

También se puede definir como la promoción por parte de organizaciones empresariales, de ideas o causas sociales cuyo objetivo es orientar , informar, y o cambiar conductas, actitudes, creencias, e incluso valores con fines socialmente benéficos y cuya acción es coherente con la estrategia y visión de la empresa que lo promueva.

Actualmente en el mundo se ha incrementado el Mercadeo con Causa ya que existe una brecha entre los que consumen y los que carecen de los medios necesarios. En este contexto, las empresas están ligando su nombre al intento de solución de estos problemas sociales.

Las empresas tienen que compartir con los consumidores algo más que un buen producto, una comunicación y distribución excelentes. Tienen que ser capaces de compartir con los clientes sus valores más íntimos, lo que actualmente se está denominando: “Posicionamiento por afinidad con la clientela” Entre las empresas que ofrecen productos y servicios existe un deseo, y en ocasiones una necesidad, de diferenciarse de la competencia a través del posicionamiento por afinidad con la clientela.



La función principal del Mercadeo con Causa es conseguir crear un valor diferencial de la marca conectando con la conciencia de las personas y compartiendo con ellas sus principios e ideales. Con estas acciones las empresas no buscan resultados a corto plazo, sino fidelizar a su clientela y diferenciarse de la competencia al mismo tiempo que desarrollan una labor social.

La solidaridad y la rentabilidad económicas van unidas pues en una investigación realizada en los Estados Unidos se pudo evidenciar que la respuesta por parte de los consumidores a la publicidad ligada a asuntos sociales ha sido abrumadora. Casi un 80% de los consumidores al decidir entre dos productos similares, comprarían el producto relacionado con la causa que les interesara. Dos terceras partes dijeron que cambiarían de marca si era por una buena causa.

**Premio “Caracol de Plata”**, iniciativa mexicana que anualmente hace un Reconocimiento Iberoamericano al Mensaje de Beneficio Social, con el objetivo inicial de fortalecer el desarrollo del sector no lucrativo, motivando a las agencias de publicidad, empresas, medios de comunicación e instituciones sin fines de lucro a tener una mayor participación en el patrocinio, creación, producción y difusión de mensajes publicitarios destinados a ese fin, a los que han llamado mensajes de beneficio social.

Esta iniciativa surgió, entre otros motivos, por que en Iberoamérica, muchas de las instituciones sobreviven con carencias tan importantes como la falta de voluntarios y escasez de recursos, con todo lo que ello implica en cuanto a instalaciones, estructura, operación y desarrollo, entre otros. Además porque resulta fundamental la colaboración de los medios de comunicación como herramienta para educar y difundir, de una manera rápida y eficaz, las iniciativas ciudadanas de responsabilidad social, así como las tareas que realizan esas instituciones, con el propósito de dar solución de los problemas comunitarios.

### **10.3. MOVILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Fruto de una alianza entre el Instituto Ethos y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el programa Tear tiene por objetivo diseminar en un periodo de tres años (Período 2006-2009) conocimiento sobre responsabilidad social y así ampliar las oportunidades de mercado de las PIMEs que trabajan en la cadena de valor de empresas estratégicas en siete sectores de la economía: petróleo y gas; energía eléctrica; venta al por menor; construcción civil; minerales; siderurgia; y azúcar y alcohol.



## 11. PREMIOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### 11.1. PREMIOS REALES PARA LA SOSTENIBILIDAD

La Fundación Premios reales (Royal Awards) se estableció para reconocer la excelencia y promover las mejores prácticas para el desarrollo sostenible en Europa. Es una organización independiente que opera a partir de las premisas de la Agencia de Medio Ambiente Europea (EEA) en Copenhague. Su relación natural con la EEA, principal recolector y distribuidor de información medioambiental, constituye la base para lograr ser una de las principales plataformas de premios medioambientales y de sostenibilidad.

#### **El nombre y la Declaración de fama.**

Los Premios reales para la Sostenibilidad ayudan al mejoramiento del medio ambiente a través de la creación de plataformas de premios temáticos en los siguientes pasos:

7. Incremento del reconocimiento público
8. Activación del diálogo entre las partes
9. Involucrar a los stakeholders en el debate
10. Cambio de comportamiento
11. Reconocimiento a la excelencia
12. Premiar lo mejor

### 11.2. PREMIO RESPONSABILIDAD SOCIAL OIM

La Organización Internacional para las Migraciones -OIM-, en conjunto con la Agencia para el Desarrollo Internacional del Gobierno de los Estados Unidos -USAID-, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-, la Red de Solidaridad Social -RSS-, la Gobernación del Valle del Cauca y la Alcaldía de Cali, premian el esfuerzo realizado por empresas de la región para mejorar la calidad de vida de poblaciones menos favorecidas.

Algunas de las experiencias premiadas fueron las siguientes:

El Centro de Desarrollo Productivo del Cuero **CDP**, está formando para el trabajo a 40 jóvenes desvinculados del conflicto armado, en el departamento del Valle.

El CDP del cuero también fue una de las empresas involucradas en el proyecto “Trabajo a su Alcance” que se desarrolló en cinco ciudades del país. El proyecto capacitó a 400 personas



desplazadas por un periodo de cuatro meses en diseño de marroquinería y calzado, de los cuales un 52% se vinculó laboralmente.

El Grupo Carcafé y Empresas de Nariño fueron premiados por la implementación de programas de mejoramiento de vivienda rural, con suministro de equipo básico para la producción de café, beneficiando a 461 familias. OIM ha financiado las unidades sanitarias de las viviendas y la compra de equipos. En el momento se busca la capacitación de población desplazada para que trabaje en los cultivos de café en las épocas de cosecha.

La Campaña Nacional contra la Trata de Personas, adelantada por la OIM, contó por su parte con el apoyo de 25 empresas, entre las que se quiso resaltar la labor de Textiles Velanex por ser la primera que se sumó a esta iniciativa y porque ha adecuado su imagen corporativa para que el lema de la Campaña aparezca en todos sus productos.

### **11.3. EXALTACIÓN A LA EMPRESA CON MEJOR PROYECCIÓN SOCIAL DEL PAÍS. PREMIO ANDI.**

#### **TEXTO DE LA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR:**

“Reconociendo el esfuerzo que realizan las empresas para alcanzar sus objetivos económicos, preservar el medio ambiente y lograr una mejor calidad de vida de sus empleados y de la comunidad de su influencia, queremos seguir fomentando la responsabilidad social a través del programa *"Exaltación a la Empresa con mejor Proyección Social del País"*, programa que desde 1985 viene realizando la Asociación Nacional de Industriales ANDI, la Cámara Júnior de Colombia CJC y la Organización Internacional del Trabajo OIT.

Conocedores de su compromiso con la Responsabilidad Social, lo invitamos a participar en la décimo octava versión enviando cinco (5) ejemplares del balance social o informe social de la gestión del año 2002, un jurado externo a nuestra organización de carácter nacional e internacional de reconocida trayectoria y conocimiento del tema, procederá a analizar dichos informes y seleccionará la empresa que demuestre con sus programas continuidad en el cumplimiento de su Responsabilidad Social”



## ANEXO No. 1. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES DE DERECHOS HUMANOS

Nombre del documento	URL
Declaración Universal de los Derechos Humanos	<a href="http://www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm">http://www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm</a>
Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo	<a href="http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/pdconvs.pl?host=status01&amp;textbase=ilospa&amp;document=2&amp;chapter=26&amp;query=%28%23docno%3D261998%29+%40ref&amp;highlight=&amp;querytype=bool">http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/pdconvs.pl?host=status01&amp;textbase=ilospa&amp;document=2&amp;chapter=26&amp;query=%28%23docno%3D261998%29+%40ref&amp;highlight=&amp;querytype=bool</a>
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/a_cescr_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/a_cescr_sp.htm</a>
Convención sobre los Derechos del Niño	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/k2crc_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/k2crc_sp.htm</a>
Convenio sobre el trabajo forzoso. No. 29	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/31_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/31_sp.htm</a>
Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso. No. 105	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/32_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/32_sp.htm</a>
Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación. No. 87	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/j_ilo87_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/j_ilo87_sp.htm</a>
Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva. No. 98	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/j_ilo98_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/j_ilo98_sp.htm</a>
Convenio sobre los representantes de los trabajadores. No. 135	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/j_ilo135_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/j_ilo135_sp.htm</a>
Convenio sobre igualdad de remuneración. No. 100	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/d_ilo100_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/d_ilo100_sp.htm</a>
Convenio relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación. No. 111	<a href="http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/d_ilo111_sp.htm">http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/d_ilo111_sp.htm</a>
Convenio sobre la edad mínima. No. 138	<a href="http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm">http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm</a>
Convenio sobre seguridad y salud de	<a href="http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm">http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm</a>



los trabajadores. No. 155	
Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas discapacitadas). No. 159	<a href="http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm">http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm</a>
Convenio sobre el trabajo a domicilio. No. 177	<a href="http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm">http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp2.htm</a>
Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social	<a href="http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/pdconvs.pl?host=status01&amp;textbase=ilospa&amp;document=2&amp;chapter=28&amp;query=declaracion&amp;querytype=boo!">http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/pdconvs.pl?host=status01&amp;textbase=ilospa&amp;document=2&amp;chapter=28&amp;query=declaracion&amp;querytype=boo!</a>



## BIBLIOGRAFÍA

OBSERVAR. DESEMPLEO E INFORMALIDAD EN MEDELLÍN. Observatorio para la equidad y la integración social en Medellín y Antioquia. Diciembre 2002. COMFAMA.

NTC ISO 9001. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS. Impresión Litográfica. División de Publicaciones Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Diciembre 2000.

NTC ISO 14000. NORMAS TECNICAS COLOMBIANAS DE ADMINISTRACION AMBIENTAL COMPENDIO. Impresión Litográfica. División de Publicaciones Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Santa fé de Bogotá, febrero de 1998.

GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (ISO 14001- Responsabilidad Integral). Ventanilla de Servicios Ambientales. Instituto Mi Rio. Medellín 2000.

DOCUMENTOS SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE. ISO 14001. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN AMBIENTAL. Fundación Codesarrollo. 2000.

NTC OHSAS 18001. SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

AS 8003-2003. AUSTRALIAN STANDARD – CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY. Comité Australiano de estándares. 2003.

SD 21000. SUSTAINABLE DEVELOPMENT - CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY. AFNOR. Organización Francesa de estandarización. Mayo de 2003.

N50. SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. Asociación Brasileira de Normas técnicas.

LIBRO VERDE: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Comisión de las comunidades europeas. Bruselas. 2001.



MANUAL DE BALANCE SOCIAL. Asociación nacional de industriales – Organización Internacional del trabajo – Cámara Junior de Colombia. Gráficas Pajón. Medellín. Julio de 2001.

## **Páginas Web**

<http://www.cepaa.org/introduction.htm>

<http://www.sa8000.org/SA8000/SA8000.htm>

<http://residuos.geoscopio.com/medioambiente/temas/tema2/index.php>

<http://www.unglobalcompact.org/>

<http://www.accountability.org.uk/>

<http://www.globalreporting.org/>

<http://www.oecd.org/daf/investment/guidelines/>

<http://www.codesofconduct.org/>

<http://www.cauxroundtable.org/>

<http://www.eti.org.uk/>

<http://www.amnesty.org/aolib/aipub/1998/ACT/A7000198.htm>

<http://www.empresa.org/spanish/csr/leadershipdetail.cfmLinkAdvID=30506>

<http://cemefi.org.mx/frames.cfm?ENC=2&ID=eventos/2002/enero/00>

<http://www.fairtrade.net/>

<http://www.tcodevelopment.com>

<http://www.colombianflowers.com/esdefault.htm>

<http://www.empresaysociedad.org/noticias.cfmbody=yes&key=185>

[http://www.ethos.org.br/docs/conceitos\\_praticas/indicadores/download/indicadores\\_espanhol.pdf](http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/download/indicadores_espanhol.pdf)

<http://www.accionempresarial.cl/home/indi.html>

[http://www.sec.org.sg/greenlabel\\_hm/greenlable\\_frameset.htm](http://www.sec.org.sg/greenlabel_hm/greenlable_frameset.htm)

<http://www.icontec.org.co>

<http://www.wbcds.ch/>

<http://www.andi.com.co>

<http://www.royalawards.org/>

<http://www.abnt.org.br/>

<http://www.unpri.org/principles/spanish.php>

<http://www.iarse.org/site/modules.php?name=News&file=article&sid=1062>

<http://www.cgdev.org/section/initiatives/active/cdi>