

## **Gobierno y Gestión**

### **04 CÓDIGO DE CONDUCTA**

ISO 26000

#### **4.4 Comportamiento ético**

##### **4.4 Comportamiento ético**

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

El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente un comportamiento ético mediante:

- la identificación y la declaración de sus valores y principios fundamentales;
- el desarrollo y la utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización, en su toma de decisiones y en sus interacciones con otros;
- la identificación, la adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta Norma Internacional;
- el fomento y la promoción del cumplimiento de sus normas de comportamiento ético;
  
- la definición y la comunicación de las normas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando sea adecuado, de sus dueños y directivos y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su nombre, al mismo tiempo que se preserva la identidad cultural local;
- la prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- el establecimiento y el mantenimiento de mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético;
- el establecimiento y el mantenimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;
- el reconocimiento y el abordaje de situaciones cuando no existan leyes y regulaciones locales, o entren en conflicto con el comportamiento ético;
- la adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente cuando se lleve a cabo investigación con sujetos humanos <sup>[165]</sup>, y
- el respeto del bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, lo que incluye proporcionar condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales <sup>[175]</sup>.

## 6.3.5 Evitar complicidad

### 6.3.5 Asunto 3 sobre derechos humanos: evitar la complicidad

#### 6.3.5.1 Descripción del asunto

La complicidad tiene, tanto significados legales, como no legales.

En el contexto legal, complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como un acto u omisión, que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, como un crimen, estando en conocimiento o teniendo la intención de contribuir a tal acto ilícito.

La complicidad está asociada al concepto de ayudar e instigar un acto ilícito u omisión.

En el contexto no legal, complicidad deriva de las expectativas sociales de comportamiento en el sentido amplio. En este contexto, una organización podría considerarse cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables, que sean incoherentes o irrespetuosos con la normativa internacional de comportamiento, y que la organización, a través del ejercicio de la debida diligencia sabía o debería haber sabido que originarían impactos negativos sustanciales en la sociedad, la economía o el medio ambiente. Una organización también podría considerarse cómplice si permanece en silencio ante actos condenables o se beneficia de los mismos.

Aunque sus límites son imprecisos y evolucionan constantemente, se pueden describir tres formas de complicidad:

- **Complicidad directa.** Sucede cuando una organización, a sabiendas, ayuda a violar los derechos humanos.
- **Complicidad beneficiosa.** Implica que una organización o sus filiales se benefician directamente de los abusos de los derechos humanos perpetrados por otros. Por ejemplo, una organización que tolera las acciones de las fuerzas de seguridad para suprimir una protesta pacífica contra sus decisiones y actividades o el uso de medidas represivas para proteger sus instalaciones o una organización que se beneficia económicamente del abuso de los derechos fundamentales en el trabajo por parte de sus proveedores.
- **Complicidad tácita.** Puede consistir en el hecho de que una organización no ponga de manifiesto ante las autoridades competentes violaciones sistemáticas o continuas de los derechos humanos, como podría ser el caso de no denunciar la discriminación sistemática contra grupos particulares en la legislación laboral.

### 6.3.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Un área destacada con potencial para generar complicidad en los abusos de derechos humanos es la que se refiere a las disposiciones de seguridad. En este sentido, una organización debería, entre otras cosas, verificar que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa internacional y con las normas para lograr el cumplimiento de la ley. El personal de seguridad (empleado, contratado o sub-contratado) debería estar formado adecuadamente, incluso en la adhesión a normas de derechos humanos y las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad deberían tratarse e investigarse con prontitud, y cuando sea adecuado, de manera independiente. Asimismo, una organización debería ejercer la debida diligencia para asegurar que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de los derechos humanos cometidas por las fuerzas de la seguridad pública.

Adicionalmente, una organización debería:

- dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos;
- no establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado;
- informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere;
- asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada;
- considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión, y
- evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.

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

## 6.6.3 Prácticas anticorrupción

### 6.3.6 Asunto 4 sobre derechos humanos: resolución de reclamaciones

#### 6.3.6.1 Descripción del asunto

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

#### 6.3.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- **legítimos:** incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso;
- **accesibles:** se debería hacer pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias;
- **predecibles:** debería haber procedimientos claros y conocidos, un marco temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado;
- **equitativos:** las partes agraviadas deberían tener acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesarias para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones;
- **compatibles con los derechos:** los resultados y reparaciones deberían ser acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional;
- **claros y transparentes:** aunque la confidencialidad puede ser adecuada en algunos casos, el proceso y el resultado deberían estar suficientemente abiertos al escrutinio público y deberían otorgar el debido peso al interés público, y
- **basados en el diálogo y la mediación:** el proceso debería buscar soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento entre las partes. En el momento en el que se solicite la adjudicación, las partes deberían conservar el derecho a intentarlo a través de mecanismos alternativos independientes.

## GRI Estrategia e Análisis: G4 -1; G4 -2

### G4-1

- a. Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.

En la declaración debe exponerse la visión general y la estrategia a corto, mediano y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos propiciados por la organización, o bien de los efectos que puedan asociarse a las actividades resultantes de su relación con otras entidades (por ejemplo, proveedores, personas u organizaciones de las comunidades locales). La declaración ha de reflejar:

- prioridades estratégicas y temas clave a corto y mediano plazo en relación con la sostenibilidad, tales como el cumplimiento de criterios internacionales y la relación de tales cuestiones con la estrategia y el éxito a largo plazo de la organización;
- tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en sus prioridades sobre sostenibilidad;
- sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis;
- opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos;
- opinión sobre los retos y objetivos más importantes para la organización en el próximo año y objetivos para los próximos tres a cinco años; y
- otros aspectos relacionados con el enfoque estratégico de la organización.

### DIRECTRICES

#### Referencias

- Naciones Unidas, Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar», 2011.
- Naciones Unidas, *Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos*, 2008.
- Naciones Unidas, *Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises*, John Ruggie, 2011.

a. Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.

La organización ha de facilitar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades.

La primera descripción debe centrarse en los efectos de la organización en el ámbito de la sostenibilidad y en los grupos de interés, sin olvidar los derechos reconocidos por las leyes nacionales y las normas internacionales pertinentes. Debe tenerse en cuenta el rango de las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés de la organización. Este apartado debe contener:

- una descripción de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, vinculados a sus correspondientes retos y oportunidades. Entre otros, han de mencionarse la relación con los derechos de los grupos de interés reconocidos por las leyes nacionales y las expectativas en cuanto a las normas y regulaciones internacionales adoptadas;
- una explicación del enfoque adoptado para priorizar tales retos y oportunidades;
- las principales conclusiones sobre los progresos al abordar estas cuestiones y sobre el desempeño en este sentido durante el periodo objeto de análisis. Debe incluirse una evaluación de las causas de un desempeño deficiente o mejor de lo previsto;
- una descripción de los procesos más importantes para abordar el desempeño y los cambios relevantes.

El segundo apartado ha de centrarse en la repercusión que las tendencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad tienen en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño económico de la organización, con información específica y pertinente para los grupos de interés accionarial proveedores de capital que puedan trabajar en dicho ámbito en el futuro. El segundo apartado debe contener:

- una descripción de los riesgos y las oportunidades que se derivan de las tendencias en materia de sostenibilidad más importantes para la organización;
- prioridad otorgada a los aspectos clave para la sostenibilidad, tales como los riesgos y las oportunidades en función de su relevancia para la estrategia, la posición competitiva y los factores cualitativos y, de ser posible, cuantitativos determinantes para el valor económico de la organización;
- un cuadro en el que se resuman:
  - los objetivos, el desempeño en función de estos y las lecciones aprendidas en el periodo objeto de análisis;
  - los objetivos de cara al siguiente periodo y los objetivos a mediano plazo (entre tres y cinco años) relacionados con los riesgos y oportunidades clave;
- una descripción breve de los mecanismos vigentes de gobierno corporativo con ánimo de gestionar tales riesgos y oportunidades, e identificación de otros riesgos y las oportunidades relacionados.

ISO 26000

6.3.9. Derechos económicos, sociales, y culturales, 6.6.6. Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor

## 05 GOVERNABILIDAD CORPORATIVA (EMPRESAS DE CAPITAL ABIERTO Y CERRADO)

ISO 26000

### 6.3.9. Derechos económicos, sociales, y culturales

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

##### 6.3.9.1 Descripción del asunto

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se incluyen el derecho a: la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud adecuado, un nivel de vida adecuado para la salud física y mental y el bienestar propio y el de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda, el cuidado médico y la protección social necesaria, como por ejemplo, la seguridad en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, fallecimiento del cónyuge, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control; la práctica de una religión y cultura; y a tener oportunidades verdaderas de participar sin discriminación en la toma de las decisiones que apoyan prácticas positivas y disuaden de prácticas negativas en relación con esos derechos <sup>[144]</sup>.

##### 6.3.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para respetar estos derechos, una organización tiene la responsabilidad de ejercitar la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que infringen, obstruyen o impiden el disfrute de esos derechos. Los siguientes son ejemplos de lo que debería hacer una organización para respetar esos derechos. Una organización debería evaluar los posibles impactos de sus decisiones, productos, servicios, así como de sus nuevos proyectos, en esos derechos, incluyendo los derechos de la población local. Además, no debería limitar, o negar, directa o indirectamente, el acceso a un producto o recurso esencial, como el agua. Por ejemplo, los procesos de producción no deberían comprometer el suministro de los escasos recursos de agua potable. Las organizaciones deberían, siempre que sea adecuado, considerar la adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales en el caso de que esta distribución peligre.

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

Una organización podría considerar, por ejemplo:

- facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;
- unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;
- explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos; y
- adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre.

Los derechos económicos, sociales y culturales, como sucede con cualquier otro derecho, también deberían considerarse en el contexto local. Puede encontrarse mayor orientación sobre las acciones y expectativas relacionadas en el apartado 6.8, relativo a la participación activa y el desarrollo de la comunidad.

## 6.6.6. Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor

### 6.6.6 Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad social en la cadena de valor

#### 6.6.6.1 Descripción del asunto

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

Una organización debería tener en cuenta los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de sus decisiones de compra y adquisiciones en otras organizaciones, y poner el cuidado necesario para evitar o minimizar cualquier impacto negativo. También puede estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables. Estas acciones no deberían verse como sustitutas del rol de las autoridades en lo que respecta a la implementar y hacer cumplir las leyes y regulaciones.

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

#### 6.6.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, una organización debería:

- integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo;
- llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados;
- considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;
- participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social, y
- promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

## GRI Gobierno Corporativo

### G4-34



- a. Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

## G4-38

### G4-38

- a. Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:
- ejecutivos y no ejecutivos;
  - independencia;
  - antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno;
  - número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades;
  - sexo;
  - miembros de grupos sociales con representación insuficiente;
  - competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales;
  - representación de grupos de interés.

---

#### DIRECTRICES

##### Definiciones

Véase el glosario de la página 249 del *Manual de aplicación*.

- Grupo social infrarrepresentado

## G4-37

### G4-37

- a. Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

## G4-49

### G4-49

- a. Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

## G4 -53

### G4-53

- a. Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.

## Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades - G4-LA12

G4-LA12

### COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

- a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:
- sexo;
  - edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;
  - grupos minoritarios; y
  - otros indicadores de diversidad, si procede.
- b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:
- sexo;
  - edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;
  - grupos minoritarios; y
  - otros indicadores de diversidad, si procede.

#### DIRECTRICES

##### Relevancia

Este indicador facilita información cuantitativa sobre la diversidad dentro de una organización y se puede usar conjuntamente con otras referencias sectoriales y regionales. El nivel de diversidad dentro de la organización proporciona una idea sobre su capital humano. La comparación entre la diversidad en la base del colectivo de trabajadores y la diversidad del equipo directivo también ofrece información sobre la igualdad de oportunidades. Disponer de información detallada sobre la composición del colectivo de trabajadores puede ayudar asimismo a identificar qué cuestiones pueden tener mayor relevancia para determinados colectivos de trabajadores.

##### Recopilación

###### Órganos de gobierno

Indique qué órganos de gobierno existen en la organización; entre otros, junta directiva, comité de dirección u otros órganos parecidos de las organizaciones no corporativas.

Señale cuántos individuos o empleados forman parte de tales órganos de gobierno y analice la información a partir de las siguientes categorías de diversidad:

- sexo;
- edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;

- grupos minoritarios; y
- otros indicadores de diversidad, si procede.

Señale cualquier otro indicador de diversidad que la organización utilice en el seguimiento y registro internos y que puedan tener relevancia para la memoria.

##### Categorías laborales

Indique el número total de trabajadores de cada categoría. Para informar sobre las categorías laborales es necesario efectuar una serie de cálculos específicos de cada organización. Para obtener más información, consúltese la definición de «categoría laboral».

El número total de empleados debe coincidir con el número indicado en G4-10.

Indique el número total de trabajadores de cada categoría, desglosado por:

- sexo;
- grupos etarios: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;
- grupos minoritarios; y
- otros indicadores de diversidad, si procede.

Señale cualquier otro indicador de diversidad que la organización utilice en el seguimiento y registro internos y que puedan tener relevancia para la memoria.

#### Definiciones

Véase el glosario de la página 249 del *Manual de aplicación*.

- [Categoría laboral](#)
- [Empleado](#)
- [Indicador de diversidad](#)
- [Órganos de gobierno](#)

#### Fuentes de documentación

Entre las posibles fuentes de información están los historiales de personal y las actas de los comités para la igualdad de oportunidades.

## 07 DIÁLOGO Y COMPROMISO CON LOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS / PARTES INTERESADAS

### ISO 26000

#### 5.3.3 Participación de las partes interesadas

##### 5.3.3 Involucramiento con las partes interesadas

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

El involucramiento con las partes interesadas puede tomar diversas formas. Puede iniciarse por parte de una organización o comenzar como respuesta de una organización a una o más partes interesadas. Puede tener lugar tanto en reuniones informales como formales, y puede seguir una amplia variedad de formatos, tales como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, discusiones en mesas redondas, comités asesores, procedimientos de información y consulta regulares y estructurados, negociaciones colectivas y foros basados en la web. El involucramiento con las partes interesadas debería ser interactivo y pretende ofrecer oportunidades para que las opiniones de las partes interesadas sean escuchadas. Su característica fundamental es que implica una comunicación en dos direcciones.

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

- incrementar el entendimiento por parte de la organización de las consecuencias probables que sus decisiones y actividades puedan tener en determinadas partes interesadas;
- determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y determinar cómo disminuir cualquier impacto negativo;
- determinar si las declaraciones de la organización respecto de su responsabilidad social se perciben como creíbles;
- ayudar a la organización a revisar su desempeño, con el fin de mejorar;
- reconciliar los conflictos que impliquen sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad como un todo;
- abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general;
- contribuir al aprendizaje continuo de la organización;
- cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, con los empleados)
- abordar intereses en conflicto, ya sea entre la organización y una parte interesada, o entre varias partes interesadas;
- proporcionar a la organización los beneficios de contar con distintas perspectivas;
- incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones, y
- establecer alianzas para alcanzar objetivos mutuamente beneficiosos.

En la mayoría de los casos, una organización ya conoce o puede llegar a conocer fácilmente, cuáles son las expectativas de la sociedad sobre cómo la organización debería tratar sus impactos. En tales circunstancias, la organización no necesita depender del involucramiento con partes interesadas específicas para conocer estas expectativas, a pesar de que el proceso de involucramiento con las partes interesadas puede brindar otros beneficios. Las expectativas de la sociedad también se encuentran en leyes o regulaciones, expectativas sociales o culturales ampliamente aceptadas, y en mejores prácticas o normas establecidas en relación con temas específicos. Las expectativas concernientes a los intereses de las partes interesadas se pueden encontrar en los apartados de "Acciones y expectativas relacionadas" después de la descripción de varios asuntos en el capítulo 6. Las expectativas establecidas a través del involucramiento con las partes interesadas deberían complementar, más que reemplazar, las expectativas ya establecidas concernientes al comportamiento de la organización.

Se debería desarrollar un proceso justo y adecuado, basado en el involucramiento con las partes interesadas más relevantes. El interés (o intereses) de organizaciones o individuos identificados como partes interesadas debería ser auténtico. El proceso de identificación debería buscar cerciorarse de si han sido o pudieran ser impactadas por cualquier decisión y actividad de la organización. Cuando sea posible y práctico, el involucramiento debería llevarse a cabo con las organizaciones más representativas que reflejen esos intereses. El involucramiento eficaz con las partes interesadas se basa en la buena fe y va más allá de las relaciones públicas.

Al involucrarse con las partes interesadas, una organización no debería dar preferencia a un grupo organizado porque es más "amigable" o porque apoya los objetivos de la organización más que otros grupos. Una organización no debería rechazar el involucramiento con las partes interesadas, simplemente, porque permanezcan en silencio. Una organización no debería crear o apoyar grupos específicos para dar apariencia de que tiene una contraparte en el diálogo, cuando la supuesta contraparte no es en realidad independiente. El auténtico diálogo con las partes interesadas implica la independencia de las partes y la difusión transparente de cualquier apoyo financiero o apoyo similar.

Una organización debería ser consciente del efecto de sus decisiones y actividades sobre los intereses y necesidades de sus partes interesadas. Debería tener el debido respeto hacia sus partes interesadas, así como hacia sus diversas capacidades y necesidades para contactar e involucrarse con la organización.

Es más probable que el involucramiento con las partes interesadas tenga un mayor efecto cuando están presentes los siguientes elementos: se ve un propósito claro para el involucramiento; se han identificado los intereses de las partes interesadas; la relación que esos intereses establecen entre la organización y la parte interesada es directa o importante; los intereses de las partes interesadas son pertinentes y significativos para el desarrollo sostenible, y las partes interesadas tienen la suficiente información y entendimiento para tomar sus decisiones.

## GRI

### 3.1 - Principios para Definición del Contenido del Reporte - Inclusión de los Stakeholders

#### Participación de los Stakeholders

##### G4-24



a. Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

##### G4-27



a. Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

## 08 RELACIONES CON INVERSIONISTAS Y REPORTES FINANCIEROS

### ISO 26000

#### 6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales

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

#### **6.3.9.1 Descripción del asunto**

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se incluyen el derecho a: la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud adecuado, un nivel de vida adecuado para la salud física y mental y el bienestar propio y el de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda, el cuidado médico y la protección social necesaria, como por ejemplo, la seguridad en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, fallecimiento del cónyuge, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control; la práctica de una religión y cultura; y a tener oportunidades verdaderas de participar sin discriminación en la toma de las decisiones que apoyan prácticas positivas y disuaden de prácticas negativas en relación con esos derechos<sup>[144]</sup>.

#### **6.3.9.2 Acciones y expectativas relacionadas**

Para respetar estos derechos, una organización tiene la responsabilidad de ejercitar la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que infringen, obstruyen o impiden el disfrute de esos derechos. Los siguientes son ejemplos de lo que debería hacer una organización para respetar esos derechos. Una organización debería evaluar los posibles impactos de sus decisiones, productos, servicios, así como de sus nuevos proyectos, en esos derechos, incluyendo los derechos de la población local. Además, no debería limitar, o negar, directa o indirectamente, el acceso a un producto o recurso esencial, como el agua. Por ejemplo, los procesos de producción no deberían comprometer el suministro de los escasos recursos de agua potable. Las organizaciones deberían, siempre que sea adecuado, considerar la adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales en el caso de que esta distribución peligre.

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

Una organización podría considerar, por ejemplo:

- facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;
- unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;
- explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos; y
- adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre.

Los derechos económicos, sociales y culturales, como sucede con cualquier otro derecho, también deberían considerarse en el contexto local. Puede encontrarse mayor orientación sobre las acciones y expectativas relacionadas en el apartado 6.8, relativo a la participación activa y el desarrollo de la comunidad.

## GRI Parte 2

### Estrategia y Análisis:

## G4-1

### G4-1

- a. Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.

En la declaración debe exponerse la visión general y la estrategia a corto, mediano y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos propiciados por la organización, o bien de los efectos que puedan asociarse a las actividades resultantes de su relación con otras entidades (por ejemplo, proveedores, personas u organizaciones de las comunidades locales). La declaración ha de reflejar:

- prioridades estratégicas y temas clave a corto y mediano plazo en relación con la sostenibilidad, tales como el cumplimiento de criterios internacionales y la relación de tales cuestiones con la estrategia y el éxito a largo plazo de la organización;
- tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en sus prioridades sobre sostenibilidad;
- sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis;
- opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos;
- opinión sobre los retos y objetivos más importantes para la organización en el próximo año y objetivos para los próximos tres a cinco años; y
- otros aspectos relacionados con el enfoque estratégico de la organización.

---

#### DIRECTRICES

##### Referencias

- Naciones Unidas, Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar», 2011.
- Naciones Unidas, *Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos*, 2008.
- Naciones Unidas, *Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises*, John Ruggie, 2011.

## Gobierno Corporativo

### G4-37

### G4-37

- a. Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

G4- 49



**G4-49**

- a. Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

G4-53



**G4-53**

- a. Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.

## G4-DMA

### G4-DMA

- Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.
- Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos.
- Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:
  - los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión;
  - los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y
  - cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

### DIRECTRICES

#### Directrices para G4-DMA-a

Indique por qué el Aspecto es material. Como mínimo hay que aportar información sobre los impactos de la organización, tanto positivos como negativos, relacionados con ese Aspecto. Para obtener más información sobre la identificación de Aspectos materiales, véanse las directrices para G4-18 (págs. 32 a 42 del *Manual de aplicación*).

Describa los procesos de los que se sirve la organización para identificar sus impactos reales o potenciales; por ejemplo, la diligencia debida.

#### Directrices para G4-DMA-b

Facilite información suficiente para que los usuarios de la memoria entiendan el enfoque de la organización respecto a la gestión de los Aspectos materiales y sus impactos.

Indique si con dicho enfoque se persigue evitar, mitigar o remediar los impactos negativos, o mejorar los impactos positivos.

Si la organización carece de un enfoque de gestión para determinados Aspectos materiales, indique si existe un plan para aplicarlo o los motivos por los que no se dispone de él.

Describa los componentes del enfoque de gestión. Sin ánimo de ser exhaustivos, a continuación se indican algunos de los posibles componentes del enfoque de gestión (el orden no tiene importancia):

- políticas;
- compromisos;
- objetivos y metas;
- responsabilidades;
- recursos; y
- medidas específicas.

#### Políticas

Facilite información sobre las políticas en las que la organización basa su enfoque para gestionar el Aspecto material.

Cabe incluir un sumario, un resumen o un enlace a las políticas de carácter público que cubren al Aspecto material. Facilite la siguiente información sobre tales políticas:

- entidades a las que afectan y ubicación de estas;
- identificación de la persona o el comité responsable de aprobar las políticas;
- referencias a normas internacionales e iniciativas con un amplio reconocimiento; y
- fecha de publicación y última revisión.

#### Compromisos

Incluya una declaración de intenciones de gestionar los impactos del Aspecto material.

Si no se dispone de tal declaración, indique:

- la postura de la organización respecto al Aspecto material;
- si el compromiso de gestionar el Aspecto material responde a una obligación regulatoria o va más allá; y
- el grado de cumplimiento de las normas internacionales e iniciativas con un amplio reconocimiento relacionadas con el Aspecto.

#### Objetivos y metas

Describa:

- la base de referencia y el contexto de los objetivos y metas;
- las entidades que se incluyen en los objetivos y metas y su ubicación;
- el resultado previsto (cuantitativo o cualitativo);
- el plazo previsto para alcanzar cada objetivo y meta; y
- si los objetivos y metas son obligatorios (establecidos por ley) o voluntarios; si son obligatorios, señale qué leyes lo establecen así.

# 10 COMUNICACION BASADA EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

ISO 26000

## 6.4.5 Diálogo social

### 6.4.5 Asunto 3 sobre prácticas laborales: diálogo social

#### 6.4.5.1 Descripción del asunto

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

Para el diálogo social se requieren partes independientes. Los representantes de los trabajadores deberían ser elegidos libremente, de acuerdo con las leyes o las regulaciones nacionales o los convenios colectivos, bien por los miembros de su sindicato, o por los trabajadores afectados. No deberían ser designados por el gobierno o por el empleador. A nivel de organización, el diálogo social adopta varias formas, entre las que se incluyen mecanismos de información y consulta como, por ejemplo, consejos de empresas y la negociación colectiva. Los sindicatos y las organizaciones de empleadores, como representantes elegidos de las respectivas partes, desempeñan un rol particularmente importante en el diálogo social.

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

El diálogo social eficaz ofrece un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar soluciones que tomen en cuenta las prioridades y las necesidades de empleadores y trabajadores, y por tanto, produce resultados importantes y duraderos para la organización y la sociedad. El diálogo social puede contribuir a establecer la participación y los principios democráticos en el lugar de trabajo, con el fin de obtener un mejor entendimiento entre la organización y quienes desempeñan su trabajo, y hacer saludables las relaciones entre los empleados y la dirección, minimizando así el recurso a costosas disputas industriales. El diálogo social es un medio poderoso para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades

que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social podría incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas.

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

A veces, el diálogo social podría tratar temas polémicos, en cuyo caso, las partes pueden establecer un proceso de resolución de controversias. El diálogo social también puede estar relacionado con reclamaciones para las que resulta importante contar con un mecanismo de resolución de quejas, particularmente en países donde los principios y derechos fundamentales del trabajo no se protegen adecuadamente. Ese tipo de mecanismo de reclamaciones podría también aplicarse al personal subcontratado.

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

#### 6.4.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería <sup>[55] [59] [113]</sup> :

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

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

### 7.5.2 Características de las informaciones

#### 7.5.2 Características de la información relacionada con la responsabilidad social

La información relacionada con la responsabilidad social debería ser:

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

permitirá a las partes interesadas comparar el desempeño actual de la organización con el anterior, y con el de otras organizaciones, y

- **accesible:** la información sobre asuntos específicos debería estar disponible para las partes interesadas afectadas.

## GRI Aspectos

### Rotulado de Productos y Servicios

#### G4-PR3

##### G4-PR3

#### TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS

- a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:

	SÍ	NO
Origen de los componentes del producto o servicio		
Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social		
Instrucciones de seguridad del producto o servicio		
Eliminación del producto e impacto ambiental o social		
Otros (explíquense)		

- b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetas a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

#### G4 -PR5

##### G4-PR5

#### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

- a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:
- la organización en su conjunto;
  - una categoría principal de productos o servicios; y
  - centros de operaciones significativos.

## Comunicaciones de Marketing G4-PR6



### VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO

- a. Indique si la organización vende productos:
- prohibidos en determinados mercados;
  - cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.
- b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.

## 12 PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

### ISO 26000

#### 6.6.3 Prácticas Anticorrupción

##### 6.6.3 Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: anti-corrupción

###### 6.6.3.1 Descripción del asunto

La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno en efectivo o en especie) que involucren a funcionarios públicos o a personas del sector privado, conflicto de intereses, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia y tráfico de influencias.

La corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal, así como de sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como resultado la violación de los derechos humanos, el deterioro de los procesos políticos, el empobrecimiento de las sociedades y el daño al medio ambiente. También puede distorsionar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico <sup>[41] [44] [45] [46] [120] [121] [131]</sup>.

###### 6.6.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para prevenir la corrupción, una organización debería:

- identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión;
- asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción;

- apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;
- aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla;
- asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima;
- establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción;
- alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias;
- informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal, y
- trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.

### 6.3.9 Derechos Económicos, Sociales y Culturales

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

##### 6.3.9.1 Descripción del asunto

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se incluyen el derecho a: la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud adecuado, un nivel de vida adecuado para la salud física y mental y el bienestar propio y el de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda, el cuidado médico y la protección social necesaria, como por ejemplo, la seguridad en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, fallecimiento del cónyuge, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control; la práctica de una religión y cultura; y a tener oportunidades verdaderas de participar sin discriminación en la toma de las decisiones que apoyan prácticas positivas y disuaden de prácticas negativas en relación con esos derechos <sup>[144]</sup>.

##### 6.3.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para respetar estos derechos, una organización tiene la responsabilidad de ejercitar la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que infringen, obstruyen o impiden el disfrute de esos derechos. Los siguientes son ejemplos de lo que debería hacer una organización para respetar esos derechos. Una organización debería evaluar los posibles impactos de sus decisiones, productos, servicios, así como de sus nuevos proyectos, en esos derechos, incluyendo los derechos de la población local. Además, no debería limitar, o negar, directa o indirectamente, el acceso a un producto o recurso esencial, como el agua. Por ejemplo, los procesos de producción no deberían comprometer el suministro de los escasos recursos de agua potable. Las organizaciones deberían, siempre que sea adecuado, considerar la adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales en el caso de que esta distribución peligre.

Una organización socialmente responsable también podría contribuir al cumplimiento de tales derechos, cuando se considere adecuado, teniendo en mente los diferentes roles y capacidades de los gobiernos y otras organizaciones relacionadas con la provisión de esos derechos <sup>[144]</sup>.

Una organización podría considerar, por ejemplo:

- facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;
- unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;
- explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos; y
- adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre.

Los derechos económicos, sociales y culturales, como sucede con cualquier otro derecho, también deberían considerarse en el contexto local. Puede encontrarse mayor orientación sobre las acciones y expectativas relacionadas en el apartado 6.8, relativo a la participación activa y el desarrollo de la comunidad.

## 6.6.7 Respeto de los derechos de propiedad

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

#### 6.6.7.1 Descripción del asunto

El derecho a tener una propiedad es un derecho humano reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Los derechos de la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual, e incluyen intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, derechos de denominación de origen, fondos, derechos morales y otros derechos. También podrían abarcar una consideración de demandas de propiedad más amplias, tales como el conocimiento tradicional de grupos específicos, como los pueblos indígenas, o la propiedad intelectual de los empleados u otras personas.

Reconocer los derechos de la propiedad fomenta la inversión y la seguridad económica y física, y asimismo, estimula la creatividad y la innovación.

#### 6.6.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

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

## 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos

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

#### 6.8.7.1 Descripción del asunto

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

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

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

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

#### 6.8.7.2 Expectativas y acciones relacionadas

Una organización debería:

- considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;
- considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad;
- considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible;
- considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad;
- considerar ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado;
- involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando:

- el propósito sea abordar la pobreza;
- las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado;
- considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor. Dichos programas podrían, por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas;
- fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos;
- considerar las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición;
- considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad;
- considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad;
- cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes, y
- considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.

## GRI Aspectos:

### Corrupción G4 -SO4



#### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.
- b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.
- c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.
- d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.
- e. Indique el número y porcentaje de miembros de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

## Políticas Públicas G4 -DMA



Véanse las referencias 73, 106, 107 y 108.

- a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.
- b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.
- c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:
  - los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión;
  - los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y
  - cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

## Indicadores

Los indicadores ofrecen información sobre el desempeño o los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización en referencia a sus Aspectos materiales.

Los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

La organización ha de comunicar si la información que aporta sobre un indicador no abarca el Límite que se haya determinado para un Aspecto material concreto en los Contenidos básicos generales G4-20 y G4-21.

Se facilitan indicadores y las Directrices correspondientes para cada Aspecto, tal como se aprecia en el Cuadro 5 de la página 44.

## Competencia Desleal G4 -S07



### **NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS**

- a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.
- b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

## Aspecto: Cumplimiento regulatorio



### VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA

- a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:
  - valor monetario total de las sanciones significativas;
  - número de sanciones no monetarias; y
  - procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.
- b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.
- c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

## 15 TRANSPARENCIA Y GESTIÓN PARTICIPATIVA

### ISO 26000

#### 6.4.3 Empleo y relaciones de trabajo

##### 6.4.3 Asunto 1 sobre prácticas laborales: trabajo y relaciones laborales

###### 6.4.3.1 Descripción del asunto

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

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

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

No todo trabajo se realiza dentro de una relación laboral. Hombres y mujeres que trabajan de manera autónoma también realizan trabajos y servicios; en estas situaciones, las partes son consideradas independientes entre sí y tienen una relación más equitativa y comercial. La diferencia entre relaciones laborales y relaciones comerciales no siempre es clara y a veces se cataloga de manera incorrecta, teniendo como consecuencia que los trabajadores no siempre reciben la protección y los derechos que legítimamente deberían recibir. Tanto para la sociedad como para el individuo que realiza el trabajo, es importante que se reconozca y aplique el marco legal e institucional adecuado. Tanto si el trabajo se realiza bajo un contrato laboral o un contrato comercial, todas las partes sujetas a un contrato tienen derecho a comprender sus derechos y responsabilidades, y a poder acogerse a algún recurso adecuado ante la eventualidad de que no se respeten los términos del contrato <sup>[56]</sup>.

En este contexto, el trabajo se comprende como la labor desempeñada a cambio de una compensación y no incluye actividades realizadas por auténticos voluntarios. Sin embargo, las organizaciones deberían adoptar políticas y medidas para abordar su responsabilidad jurídica y el debido cuidado en lo que concierne a los voluntarios.

#### 6.4.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos;
- no tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley;
- reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;
- proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos <sup>[107][108]</sup>;
- asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral;
- eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido <sup>[107][108]</sup>;
- proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores <sup>[52]</sup>;
- dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Una organización debería usar únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad <sup>[95][96]</sup>. Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados <sup>[68]</sup>;
- no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio. Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia. Dependiendo de la situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría incluirse: el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores y subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas

## GRI Gobierno corporativo

### G4-37

**G4-37**

- a. Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

### G4-49

**G4-49**

- a. Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

### G4 -53

**G4-53**

- a. Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.

## Aspecto: Entrenamiento y Educación G4-LA11

**G4-LA11**

### **PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL**

- a. Indique qué porcentaje de los empleados han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

# 16 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

## ISO 26000

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

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

Con el fin de proporcionar una base fundamentada para integrar la responsabilidad social en toda la organización, es útil para la organización determinar la manera en que sus características clave se relacionan con la responsabilidad social (véase el capítulo 5). Esta revisión también será de ayuda cuando se determinen los asuntos pertinentes de responsabilidad social, dentro de cada materia fundamental y cuando se identifiquen las partes interesadas de la organización. La revisión debería incluir, cuando sea adecuado, factores como:

- el tipo, el propósito, la naturaleza de las operaciones, y el tamaño, de la organización;
- las localizaciones en las que la organización opera, incluyendo:
  - si existe un marco legal fuerte que regule muchas de las decisiones y actividades relacionadas con la responsabilidad social, y
  - características sociales, ambientales y económicas de las áreas de operación;
- cualquier información sobre el desempeño histórico de la organización en materia de responsabilidad social;
- características de la mano de obra o de los empleados de la organización, incluyendo el trabajo contratado;
- organizaciones sectoriales en las que participa la organización, incluyendo:
  - las actividades relacionadas con la responsabilidad social llevadas a cabo por dichas organizaciones, y
  - los códigos u otros requisitos relacionados con la responsabilidad social promovidos por dichas organizaciones;
- la misión, la visión, los valores, los principios y el código de conducta de la propios de la organización;
- las inquietudes de las partes interesadas internas y externas pertinentes para la responsabilidad social;
- estructuras para la toma de decisiones en la organización y naturaleza de la toma de decisiones; y
- la cadena de valor de la organización.

También es importante para una organización tomar conciencia de las actitudes actuales, nivel de compromiso y comprensión de la responsabilidad social por parte de sus líderes. Una comprensión a fondo de los principios, materias fundamentales y beneficios de la responsabilidad social ayudarán mucho a la integración de la responsabilidad social en toda la organización y su esfera de influencia.

## 7.3 Comprensión de la responsabilidad social de la organización

### 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización

#### 7.3.1 Debida diligencia

En el contexto de la responsabilidad social, la debida diligencia, es un proceso exhaustivo y proactivo llevado a cabo para identificar los impactos negativos sociales, ambientales y económicos, reales y potenciales, de las decisiones y actividades de una organización, con el propósito de evitar y mitigar dichos impactos.

La debida diligencia podría implicar, además, influir en el comportamiento de otros, en los casos en los que resulten ser la causa de violaciones de los derechos humanos o de otras violaciones en las que podría estar implicada la organización.

En cualquier proceso de debida diligencia, una organización debería considerar el contexto del país en el que opera o en el que se realizan sus actividades; los impactos potenciales y reales de sus propias actividades; y el potencial de consecuencias negativas que se derivan de las acciones de otras entidades o personas cuyas actividades están significativamente vinculadas a las de la organización.

Los siguientes componentes deberían incluirse en un proceso de debida diligencia, de manera acorde al tamaño y a las circunstancias de la organización:

- políticas de la organización relacionadas con la materia fundamental pertinente, que aporten orientación significativa a aquellos dentro de la organización y a aquellos que están estrechamente vinculados con la organización;
- medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y las propuestas podrían afectar las metas de dichas políticas;
- medios para integrar las materias fundamentales de la responsabilidad social en toda la organización;
- medios para el seguimiento del desempeño en el tiempo, para tener la capacidad de realizar los ajustes necesarios en las prioridades y en el enfoque, y
- acciones adecuadas para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Al identificar las áreas potenciales de actuación, una organización debería esforzarse por comprender mejor los desafíos y dilemas desde la perspectiva de los individuos y grupos potencialmente perjudicados.

Además de esta autoevaluación, una organización podría encontrar que, en algunos casos, es posible y adecuado, tratar de influir en el comportamiento de otras entidades con el fin de mejorar su desempeño en materia de responsabilidad social, especialmente en aquellas con las que sostiene vínculos estrechos o en las que la organización considera que los asuntos son particularmente urgentes o pertinentes para su situación. A medida que una organización gana experiencia en el área de la mejora del desempeño en materia de responsabilidad social, podría crecer en su capacidad y voluntad de intervenir con otras entidades para defender este objetivo.

### **7.3.2 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización**

#### **7.3.2.1 Determinar la pertinencia**

Todas las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, son pertinentes para cada organización. Una organización debería revisar todas las materias fundamentales con el fin de identificar qué asuntos son pertinentes. Para comenzar el proceso de identificación, cuando sea adecuado, una organización debería:

- listar la totalidad de sus actividades;
- identificar a sus partes interesadas (véase el apartado 5.3);
- identificar las actividades de la propia organización y de las organizaciones que están dentro de su esfera de influencia. Las decisiones y actividades de los proveedores y contratistas pueden tener un impacto en la responsabilidad social de la organización;
- determinar las materias fundamentales y los asuntos que puedan surgir cuando la organización y, otros dentro de su esfera de influencia y/o la cadena de valor, lleven a cabo estas actividades, teniendo en cuenta toda la legislación aplicable;
- analizar la variedad de formas en que las decisiones y actividades de la organización pueden causar un impacto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;
  - examinar las formas en las que las partes interesadas y los asuntos de responsabilidad social pueden impactar en las decisiones, actividades y planes de la organización, e
  - identificar todos los asuntos de responsabilidad social que se relacionan con las actividades cotidianas y también los que surgen ocasionalmente bajo circunstancias muy específicas.

Aunque una organización crea que, por sí misma, puede comprender su responsabilidad social (véase el apartado 5.2.3), debería considerar, no obstante, involucrar a las partes interesadas en el proceso de identificación, para ampliar la perspectiva sobre las materias fundamentales y los asuntos. Sin embargo, es importante reconocer que hay asuntos que podrían ser pertinentes, incluso aunque las partes interesadas no los identifiquen.

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

Incluso para materias fundamentales o asuntos cubiertos por la legislación, atender al espíritu de la ley podría en algunos casos involucrar una actuación que vaya más allá del simple cumplimiento. Por ejemplo, aunque algunas leyes y regulaciones ambientales limiten las emisiones de contaminantes al aire o al agua a cantidades o niveles específicos, una organización debería utilizar las mejores prácticas para reducir aún más sus emisiones de contaminantes o cambiar los procesos que utiliza para eliminarlas completamente. Otros ejemplos: un colegio que voluntariamente decide reutilizar el agua de lluvia con fines sanitarios y un hospital que podría decidir no sólo cumplir con las leyes en relación con sus prácticas laborales, sino también emprender un programa especial para apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral de su personal.

### **7.3.2.2 Determinación de la importancia**

Una vez que la organización ha identificado un amplio rango de asuntos pertinentes respecto a sus decisiones y actividades, debería analizar cuidadosamente los asuntos identificados y desarrollar una serie de criterios para decidir qué asuntos son los más significativos y tienen mayor importancia para la organización. Esos posibles criterios incluyen:

- el alcance del impacto del asunto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;
- los efectos potenciales que se derivan de actuar o de no actuar sobre el asunto;
- el nivel de preocupación de las partes interesadas sobre el asunto, y
- la identificación de las expectativas de la sociedad, respecto del comportamiento responsable en relación con estos impactos;

Los asuntos que, de forma general, se consideran importantes son el incumplimiento de la ley; la incoherencia con la normativa internacional de comportamiento; las potenciales violaciones de los derechos humanos; las prácticas que puedan poner en peligro la vida o la salud y las prácticas que puedan afectar gravemente al medio ambiente.

### **7.3.4 Establecer las prioridades para abordar los asuntos**

Una organización debería determinar y comprometerse con sus prioridades para integrar la responsabilidad social en toda la organización y en sus prácticas cotidianas. Las prioridades deberían establecerse de entre los asuntos considerados significativos y pertinentes (véase el apartado 7.3.2). Las partes interesadas deberían participar activamente al identificar sus prioridades (véase el apartado 5.3). Es probable que las prioridades varíen con el paso del tiempo.

Las organizaciones deberían tener en cuenta las siguientes consideraciones al determinar si la acción con la que se va a abordar un asunto constituye una prioridad alta o no:

- el desempeño actual de la organización en relación con el cumplimiento de las leyes, las normas internacionales, la normativa internacional de comportamiento, el estado del arte y las mejores prácticas;
- si el asunto puede afectar de forma significativa a la capacidad de la organización de cumplir los objetivos importantes;
- el efecto potencial de la acción relacionada en comparación con los recursos necesarios para su implementación;
- el plazo de tiempo para lograr los resultados deseados;
- si puede haber implicaciones significativas de costo, si no se abordan rápidamente, y
- la facilidad y la velocidad de implementación, que podrían influir en el aumento de la toma de conciencia y en la motivación a la acción en materia de responsabilidad social dentro de la organización.

El orden de las prioridades es distinto entre las organizaciones.

Una organización, además de establecer prioridades para acciones inmediatas, puede establecerlas para considerar asuntos que son relevantes para decisiones y actividades que espera llevar a cabo en el futuro, tales como la construcción de un edificio, la incorporación de nuevo personal, la contratación de contratistas o la realización de actividades de recaudación de fondos. Las consideraciones sobre prioridades formarán parte de la planificación de estas futuras actividades.

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

## 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda a organización

### 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización

#### 7.4.1 Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social

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

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

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

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

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

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

La educación y el aprendizaje continuo son fundamentales para incrementar la toma de conciencia y el desarrollo de competencias para la responsabilidad social. En ese sentido, la educación para el desarrollo sostenible marca una nueva dirección para empoderar a las personas para abordar los asuntos de responsabilidad social, motivándoles a dar la debida consideración a los valores que fomentan acciones enérgicas y proactivas<sup>[162]</sup>.

#### **7.4.2 Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social**

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

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

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

#### **7.4.3 Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización**

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

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

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

Algunos procedimientos útiles podrían incluir:

- asegurar que las prácticas de gestión establecidas reflejan y abordan la responsabilidad social de la organización;
- identificar las maneras en que los principios de la responsabilidad social, las materias fundamentales y los asuntos se aplican a las diversas partes de la organización;
- si resulta adecuado al tamaño y la naturaleza de la organización, establecer departamentos o grupos dentro de la organización para revisar y corregir los procedimientos operativos, para que sean coherentes con los principios y materias fundamentales de la responsabilidad social;
- tener en cuenta la responsabilidad social al llevar a cabo las operaciones de la organización, e
- incorporar la responsabilidad social en las prácticas relativas a las compras y a la inversión, la gestión de los recursos humanos y otras funciones de la organización.

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

También es importante reconocer que el proceso de integrar la responsabilidad social en toda la organización no se lleva a cabo de inmediato ni al mismo ritmo para todas las materias fundamentales y los asuntos. Puede ser de ayuda desarrollar un plan para abordar algunos asuntos de responsabilidad social en el corto plazo y otros en un período más largo. Dicho plan debería ser realista y tener en cuenta las capacidades de la organización, los recursos disponibles y la prioridad de los asuntos y acciones relacionadas (véase el apartado 7.3.4).

## GRI

### Gobierno Corporativo G4 – 49



- a. Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

# 17 SISTEMA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

## ISO 26000

### 6.6.6 Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor

#### **6.6.6 Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad social en la cadena de valor**

##### **6.6.6.1 Descripción del asunto**

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

Una organización debería tener en cuenta los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de sus decisiones de compra y adquisiciones en otras organizaciones, y poner el cuidado necesario para evitar o minimizar cualquier impacto negativo. También puede estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables. Estas acciones no deberían verse como sustitutas del rol de las autoridades en lo que respecta a la implementar y hacer cumplir las leyes y regulaciones.

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

##### **6.6.6.2 Acciones y expectativas relacionadas**

Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, una organización debería:

- integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo;
- llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados;
- considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;
- participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social, y
- promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

GRI

Participación de los Stakeholders G4 -24



a. Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

G4 -27



a. Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

Aspectos: Prácticas de Inversión y de Procesos de Compra

G4 -HR10



**PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS**

a. Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

## Prácticas de Seguridad

### G4 -HR7



#### **PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES**

- a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.
- b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.

## 18 MAPEO DE LOS IMPACTOS DE OPERACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

### ISO 26000

#### 6.5.3 Prevención de la polución

##### 6.5.3 Asunto 1 sobre medio ambiente: prevención de la contaminación

###### 6.5.3.1 Descripción del asunto

Una organización puede mejorar su desempeño ambiental, a través de la prevención de la contaminación, incluyendo:

- **emisiones al aire:** las emisiones al aire realizadas por una organización, de contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles, COV (VOC, por sus siglas en inglés), óxidos de azufre (SO<sub>x</sub>), óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), dioxinas, partículas y sustancias agotadoras de la capa de ozono, pueden provocar impactos en la salud y en el medio ambiente, que afectan a los individuos de diferentes maneras. Estas emisiones pueden provenir directamente de las actividades e instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de los mismos o por la generación de energía que esto consume;
- **vertidos al agua:** una organización puede contaminar el agua a través de vertidos directos, intencionados o accidentales a aguas superficiales, incluido el entorno marino, escorrentías no intencionadas en aguas superficiales, o la filtración a aguas subterráneas. Estos vertidos podrían provenir directamente de las instalaciones de una organización o pueden tener como causa indirecta el uso de sus productos y servicios;
- **gestión de residuos:** las actividades de una organización pueden conducir a la generación de residuos líquidos o sólidos que, si se gestionan de manera incorrecta, podrían provocar la contaminación del aire, agua, tierra, suelo y espacio exterior. La gestión responsable de los residuos busca evitarlos, siguiendo la jerarquía de reducción de residuos que consiste en: reducción en la fuente, reutilización, reciclado y reprocesamiento, tratamiento y disposición final de residuos. La jerarquía de la reducción de residuos debería utilizarse de forma flexible en base al enfoque al ciclo de vida. Los residuos peligrosos, incluidos los residuos radioactivos, deberían gestionarse de forma adecuada y transparente;
- **uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos:** una organización que utiliza o produce productos químicos tóxicos y peligrosos (tanto de origen natural, como elaborados por el hombre), puede afectar de manera negativa a los ecosistemas y a la salud humana a través de impactos agudos (inmediatos) o crónicos (a largo plazo) resultantes de emisiones o liberaciones. Los impactos pueden afectar a individuos de manera diferente, en función de su edad y su género, y

- **otras formas identificables de contaminación:** las actividades, productos y servicios de una organización pueden provocar otras formas de contaminación que afectan negativamente la salud y el bienestar de comunidades, y que pueden afectar a los individuos de manera diferente. Esas formas incluyen: ruidos, olores, impresiones visuales, contaminación lumínica, vibraciones, emisiones electromagnéticas, radiaciones, agentes infecciosos (por ejemplo, virales o bacterianos), emisiones de fuentes difusas o dispersas y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasoras).

### 6.5.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea;
- identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades;
- medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía;
- implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables <sup>[118]</sup>;
- involucrarse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación;
- implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente;
- divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales;
- identificar y evitar de manera sistemática, la utilización:
  - de productos químicos prohibidos, definidos por la ley nacional, o de productos químicos considerados como no deseados en las convenciones internacionales, y
  - cuando sea posible, de productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables. La organización también debería tratar de impedir el uso de dichos productos químicos en organizaciones dentro de su esfera de influencia. Los productos químicos que se deben evitar incluyen los siguientes, pero no se limitan a ellos: sustancias que agotan la capa de ozono <sup>[166]</sup>, contaminantes orgánicos persistentes, COP (POP, por sus siglas en inglés) <sup>[172]</sup> y los productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam <sup>[173]</sup>, productos químicos peligrosos y plaguicidas (según lo definido por la Organización Mundial de la Salud), productos químicos definidos como cancerígenos (incluida la exposición al humo del tabaco) o mutagénicos, y productos químicos que afecten a la reproducción, sean disruptores endocrinos, o persistentes, bioacumulativos y tóxicos (PBTs, por sus siglas en inglés) o muy persistentes y muy bioacumulativos (vPvBs, por sus siglas en inglés).
- implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas.

## 6.5.4 Uso sustentable de recursos

### 6.5.4 Asunto 2 sobre medio ambiente: uso sostenible de los recursos

#### 6.5.4.1 Descripción del asunto

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

- **eficiencia energética:** una organización debería implementar programas de eficiencia energética para reducir la demanda de energía de edificios, transporte, procesos de producción, aparatos eléctricos y equipos electrónicos, la provisión de servicios u otros propósitos. Las mejoras en la eficiencia para el uso de la energía también deberían complementar los esfuerzos para avanzar en el uso sostenible de recursos renovables, tales como la energía solar, energía geotérmica, energía hidroeléctrica, energía de las olas y las mareas, energía eólica y biomasa;
- **conservación del agua, uso y acceso al agua:** el acceso a suministros de agua potable segura y fiable, y a servicios sanitarios, es una necesidad humana fundamental y un derecho humano básico. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (véase el recuadro 13) incluyen la provisión de acceso sostenible a agua potable segura. Una organización debería conservar, reducir el uso y reutilizar el agua en sus propias operaciones y estimular la conservación del agua dentro de su esfera de influencia;
- **eficiencia en el uso de materiales:** una organización debería implementar programas de eficiencia de materiales para reducir el deterioro ambiental que provoca el uso de materias primas para los procesos de producción o para productos terminados utilizados en sus actividades o en la entrega de sus servicios. Los programas de eficiencia de materiales se basan en la identificación de vías para aumentar la eficiencia en el uso de materias primas dentro de la esfera de influencia de la organización. El uso de materiales provoca varios impactos ambientales, directos e indirectos, asociados, por ejemplo, al impacto que sobre los ecosistemas tienen la minería y las actividades forestales, y las emisiones generadas por el uso, transporte y procesamiento de materiales, y
- **minimizar la exigencia de recursos de un producto:** se debería tener en cuenta la exigencia de recursos de un producto final durante su uso.

#### 6.5.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

En relación con todas sus actividades, una organización debería:

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

## 6.5.5 Mitigación y adaptación de los cambios climáticos

### 6.5.5 Asunto 3 sobre el medio ambiente: mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

#### 6.5.5.1 Descripción del asunto

Es reconocido que las emisiones de gases de efecto invernadero, GEI (*GHG*, por sus siglas en inglés) procedentes de las actividades humanas, tales como dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) y óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) como una de las causas más probables del cambio climático mundial, que tiene impactos significativos sobre el medio ambiente natural y humano <sup>[48]</sup>. Entre las tendencias observadas y que pueden anticiparse se incluyen: aumento de las temperaturas, cambios en los patrones de precipitaciones, mayor frecuencia de eventos climáticos extremos, aumento de los niveles del mar, agravación de la escasez de agua y cambios en ecosistemas, agricultura y pesca. Se anticipa que el cambio climático podría ir todavía más lejos ocasionando cambios que serían mucho más drásticos y difíciles de afrontar.

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

#### 6.5.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

##### 6.5.5.2.1 Mitigación del cambio climático

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

- identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades;
- medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas <sup>[47]</sup> (véase también el Anexo A para conocer algunos ejemplos de iniciativas y herramientas para abordar las emisiones de GEI);
- implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia;
- revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementar programas para mejorar la eficiencia y la eficacia <sup>[146]</sup>. Debería adoptarse un enfoque al ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables;
- prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también agotan la capa de ozono) por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas, entre otras, las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado;
- realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente, y

#### 6.5.5.2.2 Adaptación al cambio climático

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

- considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones;
- identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes (véase el recuadro 10), e
- implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse.

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

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

- planificar el uso de la tierra, la zonificación, y el diseño y mantenimiento de infraestructuras, teniendo en cuenta las implicaciones del cambio climático y de una mayor incertidumbre respecto del clima, y la posibilidad de que se presenten condiciones climáticas cada vez más severas, incluidas inundaciones, vientos fuertes, sequías y escasez de agua, o calor intenso;
- desarrollar tecnologías y técnicas agrícolas, industriales, médicas y de otro tipo y ponerlas a disposición de quienes las necesiten, garantizando la seguridad del agua potable, servicios sanitarios, alimento y otros recursos críticos para la salud humana;
- apoyar las medidas regionales para reducir la vulnerabilidad ante inundaciones. Esto incluye la restauración de humedales que pueden ayudar a gestionar aguas de inundaciones, y la reducción del uso de superficies no porosas en áreas urbanas, y
- proporcionar amplias oportunidades para incrementar la toma de conciencia sobre la importancia de la adaptación y las medidas preventivas para la resiliencia de la sociedad, a través de la educación y otros medios.

### 6.5.6 Protección y restauración de los hábitats

#### 6.5.6 Asunto 4 sobre medio ambiente: protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

##### 6.5.6.1 Descripción del asunto

Desde la década de 1960, la actividad humana ha cambiado ecosistemas de manera más rápida y extensa que en ningún otro período comparable de la historia. La creciente demanda de recursos naturales ha tenido como resultado la pérdida sustancial y a menudo irreversible de hábitats y de la diversidad de la vida en la Tierra<sup>[119]</sup>. La acción humana ha transformado amplias áreas, tanto urbanas como rurales.

Una organización puede llegar a ser más socialmente responsable actuando para proteger el medio ambiente y restaurar hábitats naturales y diversas funciones y servicios que proporcionan los ecosistemas (tales como alimentos y agua, regulación del clima, formación de suelo y oportunidades de recreación)<sup>[119]</sup>. Los aspectos clave de este asunto incluyen:

- **valoración y protección de la biodiversidad:** la biodiversidad es la variedad de vida en todas sus formas, niveles y combinaciones; incluye diversidad de ecosistemas, diversidad de especies y diversidad genética<sup>[167]</sup>. La protección de la biodiversidad pretende asegurar la supervivencia de especies terrestres y acuáticas, la diversidad genética y los ecosistemas naturales<sup>[168] [169]</sup>;

- **valoración, protección y restauración de los servicios de los ecosistemas:** los ecosistemas contribuyen al bienestar de la sociedad proporcionando servicios tales como alimentos, agua, combustible, control de inundaciones, suelo, polinizadores, fibras naturales, recreación y la absorción de contaminación y residuos. A medida que los ecosistemas se degradan o destruyen, pierden la capacidad de proporcionar dichos servicios;
- **uso de la tierra y de los recursos naturales de manera sostenible:** los proyectos de uso de la tierra por parte de una organización pueden proteger o degradar el hábitat, las aguas, los suelos y los ecosistemas <sup>[170][171]</sup>, y
- **fomento de un desarrollo urbano y rural ambientalmente sólido:** las decisiones y actividades de las organizaciones pueden impactar de manera significativa en el entorno urbano o rural y sus ecosistemas relacionados. Esos impactos pueden estar asociados con, por ejemplo, planificación urbana, edificación y construcción, sistemas de transporte, gestión de desechos y aguas residuales y técnicas agrícolas.

#### 6.5.6.2 Expectativas y acciones relacionadas

En relación con todas sus actividades, una organización debería:

- identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos;
- cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas;
- conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven, con el tiempo, a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas;
- establecer e implementar una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa;
- tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente;
- implementar prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano;
- incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción <sup>[128][169]</sup>;
- adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca, y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales, por ejemplo, tal y como se definen en normas reconocidas y en esquemas de certificación <sup>[37][175]</sup>;
- usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles;
- considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar, y
- evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.

GRI Principios para Definición del Contenido del Reporte Alcance

Materialidad

Aspectos - 3.1

Productos y Servicios G4 -EN27

G4-EN7

#### **REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).
- b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- c. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

Conformidad G4 -EN29

### **Aspecto: Cumplimiento regulatorio**

G4-EN29

#### **VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL**

- a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:
  - valor monetario total de las sanciones significativas;
  - número de sanciones no monetarias; y
  - procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.
- b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.