

Social

MONITOREO DE LOS IMPACTOS DEL NEGOCIO EN LOS DERECHOS HUMANOS

ISO 26000

6.3.3 Diligencia

6.3.3 Asunto 1 sobre derechos humanos: debida diligencia

6.3.3.1 Descripción del asunto

Para respetar los derechos humanos, las organizaciones tienen la responsabilidad de ejercer la debida diligencia con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación. La debida diligencia podría también alertar a una organización acerca de la responsabilidad de influir en el comportamiento de otros, en los casos en que esos otros pudieran ser la causa de violaciones de derechos humanos en las que la organización podría verse implicada.

6.3.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Dado que la debida diligencia es de aplicación a todas las materias fundamentales, incluidos los derechos humanos, en el apartado 7.3.1 se puede encontrar más orientación acerca de la debida diligencia. En el caso específico de los derechos humanos, un proceso de debida diligencia debería incluir, de una forma adecuada para el tamaño y las circunstancias de la organización, los siguientes elementos:

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

6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos

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

6.3.4.1 Descripción del asunto

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

- conflictos ^[129] o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles;
- pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales;
- participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades;
- proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas ^{[75] [154]} ;
- actividades que pueden afectar o involucrar niños ^{[81] [82] [116] [117] [135] [147] [148]} ;
- una cultura de corrupción;
- cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal, y
- la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros activos.

6.3.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Las organizaciones deberían tener particular cuidado cuando tratan con situaciones como las descritas anteriormente. Dichas situaciones podrían requerir un mayor proceso de debida diligencia para asegurar el respeto de los derechos humanos. Ello podría llevarse a cabo, por ejemplo, a través de una evaluación independiente del impacto sobre los derechos humanos.

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

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

6.3.5 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

6.3.6 Resolución de reclamos

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.

6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables

6.3.7 Asunto 5 sobre derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables

6.3.7.1 Descripción del asunto

La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Los motivos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre otros, los siguientes: raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas o de otro tipo. Entre los motivos prohibidos emergentes se incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales y el estado de salud como, por ejemplo, ser portador o padecer VIH/SIDA (HIV/AIDS, por sus siglas en inglés). La prohibición de discriminar constituye uno de los principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos humanos ^{[71] [78] [133] [134] [136] [137] [138] [139] [141] [143] [149] [150] [156]}.

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

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

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

6.3.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

Una organización debería examinar sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta. También debería asegurar que no contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades. Si éste fuera el caso, una organización debería animar y ayudar a las demás partes en su responsabilidad de prevenir la discriminación. Si ello careciera de éxito, debería reconsiderar su relación con ese tipo de organizaciones. Podría, por ejemplo, analizar las formas típicas en las que interactúa con las mujeres, en comparación con los hombres, y considerar si las políticas y decisiones en esta sentido son objetivas o reflejan prejuicios estereotipados. Podría desear buscar el asesoramiento de organizaciones locales o internacionales con experiencia en derechos humanos. Una organización podría guiarse por las conclusiones y recomendaciones resultantes de procesos de seguimiento e investigación nacionales o internacionales.

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

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

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

Los siguientes ejemplos de grupos vulnerables se describen junto con las acciones y expectativas específicas relacionadas:

- **Las mujeres y las niñas** constituyen la mitad de la población mundial, y sin embargo frecuentemente, se les niega el acceso a recursos y oportunidades en igualdad de condiciones con los hombres y los niños. Las mujeres tienen derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, sin sufrir discriminación, en educación, empleo y actividades económicas y sociales, así como el derecho a decidir respecto del matrimonio y temas familiares y el derecho a tomar decisiones sobre su propia salud reproductiva. Las políticas y actividades de una organización deberían guardar el debido respeto por los derechos de las mujeres y promover el tratamiento igualitario de hombres y mujeres en las esferas económica, social y política ^{[133][149]}.
- **Las personas con discapacidad** son a menudo vulnerables, en parte porque se tiene un concepto erróneo de sus habilidades y capacidades. Una organización debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con discapacidad. El principio de no-discriminación debería respetarse y las organizaciones deberían considerar llevar a cabo las disposiciones razonables para la accesibilidad de sus instalaciones.
- **Los niños** son especialmente vulnerables, en parte debido a su condición de dependientes. Al tomar medidas que puedan afectar a los niños, la consideración primordial debería centrarse en los intereses del niño. Siempre se deberían respetar y tener en cuenta los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, que incluyen la no-discriminación, el derecho del niño a la vida, a la supervivencia, al desarrollo y a la libre expresión ^{[81][82][116][117][135][147][148]}. Las organizaciones deberían contar con políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos.
- **Los pueblos indígenas** pueden considerarse un grupo vulnerable que ha sufrido una discriminación sistemática que ha incluido la colonización, desposesión de sus tierras, un estatus diferente del resto de ciudadanos y violaciones de sus derechos humanos. Los pueblos indígenas disfrutan de derechos colectivos, y los individuos pertenecientes a pueblos indígenas comparten los derechos humanos universales, en particular el derecho a la igualdad de trato y de oportunidades. Los derechos colectivos incluyen: autodeterminación (que se refiere al derecho a determinar su identidad, su estado político y la forma en que quieren desarrollarse); acceso y gestión de sus territorios tradicionales, agua y recursos; mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional, libre de discriminación; y la gestión de su propiedad intelectual y cultural ^{[75][154]}. Una organización debería reconocer y respetar los derechos de los pueblos indígenas cuando lleve a cabo sus decisiones y actividades. Una organización debería reconocer y respetar el principio de no-discriminación y los derechos de los individuos que pertenecen a un pueblo indígena, al llevar a cabo sus decisiones y actividades.
- **Los migrantes y los trabajadores migrantes** y sus familias, también podrían ser vulnerables debido a su origen extranjero o regional, particularmente si son migrantes irregulares o indocumentados. Una organización debería respetar sus derechos y contribuir a promover un clima de respeto a los derechos humanos de los migrantes, trabajadores migrantes y sus familias ^{[78][79][80][142]}.
- **Las personas discriminadas negativamente por razón de su ascendencia, incluida su casta.** Cientos de millones de personas sufren discriminación por su condición hereditaria o ascendencia. Esta forma de discriminación está basada en un histórico de abusos de los derechos, que se justifica por la idea equivocada de que algunas personas se consideran impuras o menos valiosas por el grupo en el que nacieron. Una organización debería evitar tales prácticas y, cuando sea posible, contribuir a la eliminación de dichos prejuicios.

- **Las personas discriminadas negativamente por razón de su raza.** Hay personas que sufren una discriminación negativa por su raza, identidad cultural y origen étnico. Existe un histórico de abusos de los derechos, que se justifica por la idea equivocada de que algunas personas son inferiores por su color de piel o su cultura. A menudo el racismo está presente en regiones que históricamente han sufrido la esclavitud o la opresión de un grupo racial sobre otro ^{[141][150][156]}.
- **Otros grupos vulnerables** incluyen, por ejemplo, los ancianos, los desplazados, los pobres, los analfabetos, las personas portadoras o que padecen el VIH/SIDA y las minorías y los grupos religiosos.

6.3.8 Derechos civiles y políticos

6.3.8 Asunto 6 sobre derechos humanos: derechos civiles y políticos

6.3.8.1 Descripción del asunto

Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad de las personas, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones ^{[143][152]}.

6.3.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- la vida de los individuos;
- la libertad de opinión y expresión. Una organización no debería tratar de acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, aún cuando la persona exprese críticas respecto de la organización interna o externamente;
- la libertad de reunión pacífica y asociación;
- la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales;
- el derecho a tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente, y
- el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante.

6.3.9 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 ^[144].

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 Aspectos

Prácticas de Inversión y de Procesos de Compra G4 -HR1

Aspecto: Inversión

G4-HR1

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

- Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
- Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».

G4 - HR10

G4-HR10

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

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

No Discriminación G4 -HR3

G4-HR3

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

- Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.
- Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:
 - la organización ha analizado el caso;
 - se está poniendo en práctica un plan correctivo;
 - se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
 - el caso ya no es objeto de ninguna medida.

Trabajo Infantil G4 -HR5

G4-HR5

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

- a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de:
 - trabajo infantil; y
 - trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.
- b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de:
 - tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
 - países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.
- c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

Prácticas de Seguridad G4 -HR7

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.

Evaluación y Remediación G4 -HR9

G4-HR9

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

- a. Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.

23 PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y EQUIDAD

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 ^[144].

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.

6.3.10 Derechos fundamentales del trabajo

6.3.10 Asunto 8 sobre derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo

6.3.10.1 Generalidades

Los principios y los derechos fundamentales en el trabajo se centran en los asuntos laborales. La comunidad internacional los ha adoptado como derechos humanos básicos y, como tales, se incluyen en la sección dedicada a los derechos humanos.

6.3.10.2 Descripción del asunto

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado derechos fundamentales en el trabajo ^[54]. Estos derechos incluyen:

- libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva;
- eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- abolición eficaz del trabajo infantil, y
- la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

6.3.10.3 Acciones y expectativas relacionadas

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

- **Libertad de asociación y negociación colectiva** ^[62] ^[103]. Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas. Las organizaciones representativas formadas por trabajadores, o a las que se sumen trabajadores, deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y las condiciones laborales podrían determinarse a través de la negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias. A los representantes de los trabajadores se les debería proporcionar la información necesaria para las negociaciones significativas. (Véase el apartado 6.4, para mayor información sobre la libertad de asociación, y sobre cómo la libertad de asociación y la negociación colectiva se relacionan con el diálogo social).
- **Trabajo forzoso** ^[49] ^[60]. Una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el trabajo forzoso de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de empleo justas y decentes.

- **Igualdad de oportunidades y no - discriminación** ^[55] ^[57] ^[58]. Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad. Los motivos prohibidos emergentes también incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales, el estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA. Éstos están alineados con el principio general según el cual las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y a la promoción, y la finalización del empleo deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo. Las organizaciones deberían también dar los pasos necesarios para prevenir el acoso en el lugar de trabajo de la siguiente manera:
 - evaluando periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación;
 - tomando acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables; esto podría incluir establecer lugares de trabajo para personas con discapacidad para ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas, y establecer y participar en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para trabajadores jóvenes y mayores, la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres, y la representación más equilibrada de las mujeres en cargos directivos.
- **Trabajo infantil** ^[81] ^[82] ^[116] ^[117]. La edad mínima para trabajar se determina mediante instrumentos internacionales (véase el recuadro 7). Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo. Si una organización emplea trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, debería, en la medida de lo posible, asegurarse, no sólo de que los niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporcionen alternativas adecuadas, particularmente de educación. No se considera trabajo infantil el trabajo ligero que no perjudica al niño, o que no interfiere en su asistencia al colegio o en otras actividades necesarias para el completo desarrollo de los niños (tales como las actividades recreativas).

Recuadro 7 — Trabajo infantil

Las convenciones de la OIT ^{[81] [116]} proporcionan el marco de referencia para la legislación nacional al establecer la edad mínima de admisión al empleo o trabajo, que no debe ser inferior a la edad necesaria para completar la enseñanza obligatoria y, que en ningún caso, debe ser inferior a los 15 años. En países donde los establecimientos económicos y educacionales están menos desarrollados, la edad mínima podría llegar a ser de 14 años. Podrían hacerse también excepciones con edades de 13 ó 12 años para el desempeño de "trabajos ligeros" ^{[81] [82]}. La edad mínima para desempeñar trabajo peligroso, trabajo en el que existe la posibilidad de dañar la salud, seguridad o moral del niño, como consecuencia de su naturaleza o de las circunstancias bajo las que se realiza, es de 18 años para todos los países ^{[116] [117]} (véase la tabla a continuación).

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

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

Una organización debería esforzarse por eliminar cualquier forma de trabajo infantil. Los esfuerzos realizados para eliminar las peores formas de trabajo infantil no deberían utilizarse para justificar otras formas de trabajo infantil. Una organización debería analizar las diferentes circunstancias de las niñas y los niños, y las diferentes formas en la que los niños procedentes de poblaciones étnicas o de poblaciones que sufren discriminación se ven afectados, de modo que se puedan tomar medidas preventivas y correctivas eficaces. Cuando se encuentran niños con edad inferior a la edad legal para trabajar en un lugar de trabajo, se deberían tomar las medidas correspondientes para sacarlos del trabajo. En la medida de lo posible, una organización debería ayudar a los niños que han sido sacados de los lugares de trabajo y a sus familias a acceder a servicios adecuados y a alternativas viables para asegurarse de que él o ella no terminen en una situación similar o peor, ya sea trabajando en otro lugar o siendo explotados.

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

	Países desarrollados	Países en desarrollo
Trabajo normal	por lo menos 15 años	por lo menos 14 años
Trabajo peligroso	18 años	18 años
Trabajo ligero	13 años	12 años

GRI Aspecto:

Diversidad e Igualdad de Oportunidades G4 -LA12

G4-LA2

PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

- a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:
- seguro de vida;
 - seguro médico;
 - cobertura por incapacidad o invalidez;
 - baja por maternidad o paternidad;
 - fondo de pensiones;
 - acciones; y
 - otras.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

G4 -LA13

G4-LA3

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO

- a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.
- b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.
- c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.
- d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.
- e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.



NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.
- b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:
 - la organización ha analizado el caso;
 - se está poniendo en práctica un plan correctivo;
 - se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
 - el caso ya no es objeto de ninguna medida.

24 RELACIÓN CON EMPLEADOS (EFECTIVOS, TERCIALIZADOS, EMPORARIOS O A TIEMPO PARCIAL)

ISO 26000

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.

6.3.6 Resolución de quejas

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 crean 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.

6.3.8 Derechos civiles y políticos

6.3.8 Asunto 6 sobre derechos humanos: derechos civiles y políticos

6.3.8.1 Descripción del asunto

Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad de las personas, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones ^[143]^[152].

6.3.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- la vida de los individuos;
- la libertad de opinión y expresión. Una organización no debería tratar de acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, aún cuando la persona exprese críticas respecto de la organización interna o externamente;
- la libertad de reunión pacífica y asociación;
- la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales;
- el derecho a tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente, y
- el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante.

6.3.10 Derechos fundamentales del trabajo

6.3.10 Asunto 8 sobre derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo

6.3.10.1 Generalidades

Los principios y los derechos fundamentales en el trabajo se centran en los asuntos laborales. La comunidad internacional los ha adoptado como derechos humanos básicos y, como tales, se incluyen en la sección dedicada a los derechos humanos.

6.3.10.2 Descripción del asunto

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado derechos fundamentales en el trabajo ^[54]. Estos derechos incluyen:

- libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva;
- eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- abolición eficaz del trabajo infantil, y
- la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

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^[56].

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^{[107] [108]};
- 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^{[107] [108]};
- proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores^[52];

- 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^{[95][96]}. Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados^[68];
- 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 laborales de la OIT aplicables (véase el apartado 5.2.3 para obtener información adicional acerca de las responsabilidades en la esfera de influencia), y
- cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable^[74].

6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social

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

6.4.4.1 Descripción del asunto

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

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

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

6.4.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables;
- respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos;
- respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional;
- proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios^{[83] [84] [97] [98]}, horas de trabajo^{[61] [65]}^{[66] [85] [86] [102]}, descanso semanal, vacaciones^{[63] [64] [109] [110] [111]}, salud y seguridad, protección de la maternidad^{[76] [77] [106]} y conciliación de la vida familiar y laboral^{[114] [115]};
- cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas;
- proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada^[74];
- proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo. Cuando determine los salarios y las condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva^{[74] [103]};
- proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo^{[57] [58]};
- pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos^{[97] [98] [99]};
- cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera^[74];
- respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas^{[63] [64] [109] [110]};
- respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral, y
- compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas^{[83] [84] [97] [98] [99]} y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso^[60].

GRI Aspectos:

Empleo G4-10

G4-10

Véanse las referencias 61, 62, 63 y 105.

- a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.
- b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.
- c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.
- d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.
- e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.
- f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

Relaciones entre los Trabajadores y el Gobierno Corporativo G4-LA4

G4-LA4

PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS

- a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente.
- b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

Salud Y Seguridad en el Trabajo G4-LA7

G4-LA7

TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD

- a. Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades.

Entrenamiento y Capacitación G4-LA9

G4-LA9

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

- a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:
- sexo; y
 - categoría laboral.

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.



RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

- a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

25 RELACIONES CON SINDICATOS

ISO 26000

6.3.6 Resolución de quejas

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 crean 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.

6.3.10 Derechos fundamentales del trabajo

6.3.10 Asunto 8 sobre derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo

6.3.10.1 Generalidades

Los principios y los derechos fundamentales en el trabajo se centran en los asuntos laborales. La comunidad internacional los ha adoptado como derechos humanos básicos y, como tales, se incluyen en la sección dedicada a los derechos humanos.

6.3.10.2 Descripción del asunto

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado derechos fundamentales en el trabajo ^[54]. Estos derechos incluyen:

- libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva;
- eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- abolición eficaz del trabajo infantil, y
- la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

6.3.10.3 Acciones y expectativas relacionadas

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

- **Libertad de asociación y negociación colectiva** ^[62] ^[103]. Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas. Las organizaciones representativas formadas por trabajadores, o a las que se sumen trabajadores, deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y las condiciones laborales podrían determinarse a través de la negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias. A los representantes de los trabajadores se les debería proporcionar la información necesaria para las negociaciones significativas. (Véase el apartado 6.4, para mayor información sobre la libertad de asociación, y sobre cómo la libertad de asociación y la negociación colectiva se relacionan con el diálogo social).
- **Trabajo forzoso** ^[49] ^[60]. Una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el trabajo forzoso de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de empleo justas y decentes.

- **Igualdad de oportunidades y no - discriminación** ^{[55] [57] [58]}. Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad. Los motivos prohibidos emergentes también incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales, el estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA. Éstos están alineados con el principio general según el cual las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y a la promoción, y la finalización del empleo deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo. Las organizaciones deberían también dar los pasos necesarios para prevenir el acoso en el lugar de trabajo de la siguiente manera:
 - evaluando periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación;
 - tomando acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables; esto podría incluir establecer lugares de trabajo para personas con discapacidad para ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas, y establecer y participar en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para trabajadores jóvenes y mayores, la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres, y la representación más equilibrada de las mujeres en cargos directivos.
- **Trabajo infantil** ^{[81] [82] [116] [117]}. La edad mínima para trabajar se determina mediante instrumentos internacionales (véase el recuadro 7). Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo. Si una organización emplea trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, debería, en la medida de lo posible, asegurarse, no sólo de que los niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporcionen alternativas adecuadas, particularmente de educación. No se considera trabajo infantil el trabajo ligero que no perjudica al niño, o que no interfiere en su asistencia al colegio o en otras actividades necesarias para el completo desarrollo de los niños (tales como las actividades recreativas).

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^[56].

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.

6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social

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

6.4.4.1 Descripción del asunto

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

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

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

6.4.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables;
- respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos;
- respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional;
- proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios^{[83] [84] [97] [98]}, horas de trabajo^{[61] [65]}^{[66] [85] [86] [102]}, descanso semanal, vacaciones^{[63] [64] [109] [110] [111]}, salud y seguridad, protección de la maternidad^{[76] [77] [106]} y conciliación de la vida familiar y laboral^{[114] [115]};
- cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas;
- proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada^[74];
- proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo. Cuando determine los salarios y las condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva^{[74] [103]};
- proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo^{[57] [58]};
- pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos^{[97] [98] [99]};
- cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera^[74];
- respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas^{[63] [64] [109] [110]};
- respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral, y
- compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas^{[83] [84] [97] [98] [99]} y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso^[60].

GRI Aspecto

Relaciones entre los trabajadores y el Gobierno Corporativo G4 -11



Véanse las referencias 25, 26, 36, 40, 52, 53 y 55.

a. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

26 REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS

ISO 26000

6.3.10 Derechos fundamentales del trabajo

6.3.10 Asunto 8 sobre derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo

6.3.10.1 Generalidades

Los principios y los derechos fundamentales en el trabajo se centran en los asuntos laborales. La comunidad internacional los ha adoptado como derechos humanos básicos y, como tales, se incluyen en la sección dedicada a los derechos humanos.

6.3.10.2 Descripción del asunto

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado derechos fundamentales en el trabajo ^[54]. Estos derechos incluyen:

- libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva;
- eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- abolición eficaz del trabajo infantil, y
- la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

6.3.10.3 Acciones y expectativas relacionadas

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

- **Libertad de asociación y negociación colectiva** ^{[62] [103]}. Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas. Las organizaciones representativas formadas por trabajadores, o a las que se sumen trabajadores, deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y las condiciones laborales podrían determinarse a través de la negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias. A los representantes de los trabajadores se les debería proporcionar la información necesaria para las negociaciones significativas. (Véase el apartado 6.4, para mayor información sobre la libertad de asociación, y sobre cómo la libertad de asociación y la negociación colectiva se relacionan con el diálogo social).

- **Trabajo forzoso** ^[49] ^[60]. Una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el trabajo forzoso de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de empleo justas y decentes.

- **Igualdad de oportunidades y no - discriminación** ^[55] ^[57] ^[58]. Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad. Los motivos prohibidos emergentes también incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales, el estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA. Éstos están alineados con el principio general según el cual las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y a la promoción, y la finalización del empleo deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo. Las organizaciones deberían también dar los pasos necesarios para prevenir el acoso en el lugar de trabajo de la siguiente manera:
 - evaluando periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación;

 - tomando acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables; esto podría incluir establecer lugares de trabajo para personas con discapacidad para ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas, y establecer y participar en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para trabajadores jóvenes y mayores, la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres, y la representación más equilibrada de las mujeres en cargos directivos.

- **Trabajo infantil** ^[81] ^[82] ^[116] ^[117]. La edad mínima para trabajar se determina mediante instrumentos internacionales (véase el recuadro 7). Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo. Si una organización emplea trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, debería, en la medida de lo posible, asegurarse, no sólo de que los niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporcionen alternativas adecuadas, particularmente de educación. No se considera trabajo infantil el trabajo ligero que no perjudica al niño, o que no interfiere en su asistencia al colegio o en otras actividades necesarias para el completo desarrollo de los niños (tales como las actividades recreativas).

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 ^[56].

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 ^{[107][108]};
- 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 ^{[107][108]};
- proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores ^[52];
- 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 ^{[95][96]}. Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados ^[68];
- 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 laborales de la OIT aplicables (véase el apartado 5.2.3 para obtener información adicional acerca de las responsabilidades en la esfera de influencia), y
- cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable ^[74].

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

Gob. 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.

Aspectos:

Empleo - G4 -L A2

G4-LA2

PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

- a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:
- seguro de vida;
 - seguro médico;
 - cobertura por incapacidad o invalidez;
 - baja por maternidad o paternidad;
 - fondo de pensiones;
 - acciones; y
 - otras.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

Entrenamiento y Capacitación

G4 -L A9

G4-LA9

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

- a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:
- sexo; y
 - categoría laboral.



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.

27 COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL

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^[56].

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 ^{[107][108]};
- 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 ^{[107][108]};
- proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores ^[52];
- 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 ^{[95][96]}. Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados ^[68];
- 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 laborales de la OIT aplicables (véase el apartado 5.2.3 para obtener información adicional acerca de las responsabilidades en la esfera de influencia), y
- cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable ^[74].

6.4.7 Desarrollo humano y entrenamiento en el lugar de trabajo

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

6.4.7.1 Descripción del asunto

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

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

6.4.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería ^{[69] [70] [74] [91] [92] [93] [94]} :

- proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento, y
- establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

GRI

Aspectos: Empleo G4 -L A2



PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

- a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:
 - seguro de vida;
 - seguro médico;
 - cobertura por incapacidad o invalidez;
 - baja por maternidad o paternidad;
 - fondo de pensiones;
 - acciones; y
 - otras.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

Entrenamiento y Capacitación

G4 -L A9

G4-LA9

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

- a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:
- sexo; y
 - categoría laboral.

G4 -L A10

G4-LA10

PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES

- a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.
- b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

G4 -L A11

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.

Diversidad e Igualdad de Oportunidades - G4

28 COMPORTAMIENTO FRENTE A DESPIDOS Y LA JUBILACIÓN

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 ^[56].

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 ^{[107][108]};
- 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 ^{[107][108]};
- proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores ^[52];
- 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 ^{[95][96]}. Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados ^[68];
- 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

laborales de la OIT aplicables (véase el apartado 5.2.3 para obtener información adicional acerca de las responsabilidades en la esfera de influencia), y

- cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable ^[74].

6.3.6 Resolución de quejas

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 crean 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 Aspectos

Empleo G4 -L A1



NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN

- a. Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.
- b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.

Relaciones entre los Trabajadores y el Gob. Corp. G4 -L

29 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

ISO 26000

6.3.8 Derechos civiles y políticos

6.3.8 Asunto 6 sobre derechos humanos: derechos civiles y políticos

6.3.8.1 Descripción del asunto

Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad de las personas, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones ^[143] ^[152].

6.3.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- la vida de los individuos;
- la libertad de opinión y expresión. Una organización no debería tratar de acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, aún cuando la persona exprese críticas respecto de la organización interna o externamente;
- la libertad de reunión pacífica y asociación;
- la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales;
- el derecho a tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente, y
- el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante.

6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social

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

6.4.4.1 Descripción del asunto

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

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

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

6.4.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables;
- respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos;
- respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional;
- proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios ^{[83] [84] [97] [98]}, horas de trabajo ^{[61] [65]} ^{[66] [65] [86] [102]} descanso semanal, vacaciones ^{[63] [64] [109] [110] [111]} salud y seguridad, protección de la maternidad ^{[75] [77] [106]} y conciliación de la vida familiar y laboral ^{[114] [115]};
- cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas;
- proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada ^[74];
- proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de

conseguir y mantener un alto nivel de empleo. Cuando determine los salarios y las condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva ^{[74] [103]}.

- proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo ^{[57] [58]};
- pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos ^{[97] [98] [99]};
- cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera ^[74];
- respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas ^{[63] [64] [109] [110]};
- respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral, y
- compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas ^{[83] [84] [97] [98] [99]} y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso ^[60].

6.4.6 Salud y seguridad en el trabajo

6.4.6 Asunto 4 sobre prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional

6.4.6.1 Descripción del asunto

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

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

6.4.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería ^{[50] [51] [70] [72] [86] [87] [88] [89] [90] [99] [100] [101] [103] [104] [105] [112]}.

- desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente;
- comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal;
- analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades;
- comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados;
- proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias;
- registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos;
- abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (*OSH*, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en período de lactancia) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes;
- proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados;
- esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades;
- proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal;
- respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores; y

- basar sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados (véase el recuadro 9) y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:
 - obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos;
 - consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo;
 - rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros;
 - buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema;
 - informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad;
 - participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes, y
 - estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas [14] [19] [36] [38] [55] [56] [57] [58] [68] [69] [72] [73] [80].

Recuadro 9 — Comités paritarios de salud y seguridad

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

- recopilar información;
- desarrollar y divulgar manuales de seguridad y programas de formación;
- informar, registrar e investigar accidentes, e
- inspeccionar y dar respuesta a problemas planteados por los empleados o la Dirección.

Los representantes de los trabajadores en estos comités no deberían ser designados por la Dirección, sino elegidos por los propios trabajadores. La composición de estos comités debería estar repartida de forma equitativa entre la Dirección y los representantes de los trabajadores y, siempre que fuera posible, debería incluir hombres y mujeres. Los comités deberían tener el tamaño adecuado para que pudieran estar representados todos los turnos, secciones y localizaciones de la organización. No deberían considerarse sustitutos de los comités de empresa o de las organizaciones de trabajadores.

30 CONDICIONES DE TRABAJO, CALIDAD DE VIDA Y JORNADA DE TRABAJO

ISO 26000

6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social

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

6.4.4.1 Descripción del asunto

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

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

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

6.4.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables;
- respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos;
- respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional;
- proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios^{[83] [94] [97] [98]}, horas de trabajo^{[61] [65]}^{[66] [85] [86] [102]}, descanso semanal, vacaciones^{[63] [64] [109] [110] [111]}, salud y seguridad, protección de la maternidad^{[75] [77] [106]} y conciliación de la vida familiar y laboral^{[114] [115]};
- cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas;
- proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada^[74];
- proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de

conseguir y mantener un alto nivel de empleo. Cuando determine los salarios y las condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva^{[74][103]};

- proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo^{[57][58]};
- pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos^{[97][98][99]};
- cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera^[74];
- respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas^{[63][64][109][110]};
- respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral, y
- compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas^{[83][84][97][98][99]} y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso^[60].

6.4.6 Salud y seguridad en el trabajo

6.4.6 Asunto 4 sobre prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional

6.4.6.1 Descripción del asunto

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

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

6.4.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería^{[50][51][70][72][86][87][88][89][90][99][100][101][103][104][105][112]}.

- desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente;

- comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal;
- analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades;
- comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados;
- proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias;
- registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos;
- abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (*OSH*, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en período de lactancia) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes;
- proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados;
- esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades;
- proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal;
- respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores; y

- basar sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados (véase el recuadro 9) y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:
 - obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos;
 - consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo;
 - rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros;
 - buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema;
 - informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad;
 - participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes, y
 - estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas [18] [19] [36] [38] [56] [57] [58] [68] [69] [72] [73] [80]

Recuadro 9 — Comités paritarios de salud y seguridad

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

- recopilar información;
- desarrollar y divulgar manuales de seguridad y programas de formación;
- informar, registrar e investigar accidentes, e
- inspeccionar y dar respuesta a problemas planteados por los empleados o la Dirección.

Los representantes de los trabajadores en estos comités no deberían ser designados por la Dirección, sino elegidos por los propios trabajadores. La composición de estos comités debería estar repartida de forma equitativa entre la Dirección y los representantes de los trabajadores y, siempre que fuera posible, debería incluir hombres y mujeres. Los comités deberían tener el tamaño adecuado para que pudieran estar representados todos los turnos, secciones y localizaciones de la organización. No deberían considerarse sustitutos de los comités de empresa o de las organizaciones de trabajadores.

GRI Aspecto

Salud y Seguridad en el Trabajo G4 -L A7



TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD

- a. Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades.

32 IMPACTO DERIVADO DEL USO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

ISO 26000

6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos

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

6.3.4.1 Descripción del asunto

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

- conflictos ^[129] o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles;
- pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales;
- participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades;
- proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas ^{[75][154]} ;
- actividades que pueden afectar o involucrar niños ^{[81][82][116][117][135][147][148]} ;
- una cultura de corrupción;
- cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal, y
- la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros activos.

6.3.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Las organizaciones deberían tener particular cuidado cuando tratan con situaciones como las descritas anteriormente. Dichas situaciones podrían requerir un mayor proceso de debida diligencia para asegurar el respeto de los derechos humanos. Ello podría llevarse a cabo, por ejemplo, a través de una evaluación independiente del impacto sobre los derechos humanos.

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

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

6.3.5 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

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_x), óxidos de nitrógeno (NO_x), 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 ^[118];
- 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 ^[166], contaminantes orgánicos persistentes, COP (POP, por sus siglas en inglés) ^[172] y los productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam ^[173], 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.

6.7.4 Protección de la salud y seguridad del consumidor

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

6.7.4.1 Descripción del asunto

La protección de la salud y la seguridad de los consumidores implica la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman. La protección debería cubrir, tanto el uso previsto, como el uso incorrecto previsible^{[124] [155]}. Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro, incluido el montaje y mantenimiento es también una parte importante de la protección de la salud y la seguridad.

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

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

6.7.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente;
- evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad^{[1] [2] [3] [34] [35]}. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes;
- detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro.
- minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras:
 - identificando el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando, en algunas casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables;
 - estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados, y
 - reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios.
- asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información;

- en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente;
 - cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación;
 - transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto;
 - instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible, y
- adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.

GRI

Aspectos: Productos y Servicios G4 -EN28



PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS

- a. Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se recupera en cada categoría de producto.
- b. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.

35 COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE LAS ACCIONES SOCIALES

ISO 26000

6.8. Participación y desarrollo de la comunidad

6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad

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

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

Comunidad, en este capítulo, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una comunidad "virtual" interesada en un asunto particular.

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

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

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

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

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

Las inversiones sociales que contribuyen al desarrollo de las comunidades pueden mantener y mejorar las relaciones de una organización con sus comunidades, y podrían o no estar asociadas con las actividades operacionales fundamentales de una organización (véase el apartado 6.8.9).

Mientras que algunos aspectos de las acciones tratadas en esta sección pueden entenderse como filantropía, las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la organización (tal y como se analiza en el apartado 3.3.4).

6.8.2 Principios y consideraciones

6.8.2.1 Principios

Además de los principios de responsabilidad social esbozados en el capítulo 4, los siguientes principios específicos son aplicables a la participación activa y desarrollo de la comunidad. Una organización debería:

- considerarse a sí misma como parte de la comunidad, al abordar la participación activa y el desarrollo de la comunidad, y no como parte separada;
- reconocer y dar la debida consideración a los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad y así perseguir, de la manera que elijan, formas de maximizar sus recursos y oportunidades;
- reconocer y dar la debida consideración a las características, por ejemplo: culturas, religiones, tradiciones e historia, de la comunidad mientras interactúa con ella, y
- reconocer el valor de trabajar en alianza con otras organizaciones, apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos.

6.8.2.2 Consideraciones

La Declaración de Copenhague ^[157] reconoce la "necesidad urgente de abordar profundos desafíos sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la marginación social". La Declaración de Copenhague y el Programa de Acción comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir el objetivo de un pleno empleo productivo, debidamente remunerado y elegido libremente, y promover la integración social de los acuciantes objetivos de desarrollo.

La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas establece unos objetivos, que si se alcanzaran, ayudarían a resolver los principales desafíos para el desarrollo del mundo (véase el recuadro 13). La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas ^[152] resalta que, si bien el desarrollo debería guiarse y conducirse principalmente a través de políticas públicas, el proceso de desarrollo depende de las contribuciones de todas las organizaciones. La participación activa de la comunidad ayuda a contribuir, a escala local, al logro de estos objetivos.

La Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo ^[158] introdujo la Agenda 21, que constituye un proceso para el desarrollo de un plan de acción exhaustivo que pueda implementarse por la organización a escala local, en cada área en la que las actividades humanas impactan en la sociedad y el medio ambiente.

Recuadro 13 — Objetivos de Desarrollo del Milenio

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ODM (*MDG*, por sus siglas en inglés) ^[153] son ocho objetivos que se deberían alcanzar para el año 2015, que responden a los desafíos de desarrollo más importantes a escala mundial. Los ODM están basados en las acciones y objetivos contenidos en la Declaración del Milenio.

Los ocho ODM son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Lograr la enseñanza primaria universal
3. Promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las organizaciones que tengan actividades, socios u otras partes interesadas en un área afectada deberían considerar la posibilidad de contribuir a mitigar dichas situaciones, o hacerlo por razones meramente humanitarias. Las organizaciones pueden contribuir de muchas formas, desde ayudar a aliviar el desastre hasta realizar esfuerzos en la reconstrucción. En cada caso, debería abordarse el sufrimiento humano, prestando especial atención a los más vulnerables en cada situación dada y en la población en general, como las mujeres y los niños. Deberían respetarse y apoyarse la dignidad y los derechos de todas las víctimas.

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

6.8.9 Inversión social

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

6.8.9.1 Descripción del asunto

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

Al identificar oportunidades para la inversión social, una organización debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las comunidades en las que la organización opera, teniendo en cuenta las prioridades establecidas por quienes hacen la política a nivel local y nacional. El intercambio de información, la realización de consultas y la negociación son herramientas útiles para tener un enfoque participativo al identificar e implementar la inversión social.

La inversión social no excluye la filantropía (por ejemplo, subsidios, voluntariado y donaciones).

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

6.8.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
- evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras;
- considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias, y
- considerar contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.

7.3.3 Esfera de Influencia de una organización

7.3.3 La esfera de influencia de una organización

7.3.3.1 Evaluación de la esfera de influencia de una organización

Una organización puede ejercer influencia desde fuentes tales como:

- **la propiedad y la gobernanza:** incluye la naturaleza y grado de propiedad o representación, si existe, en el organismo rector de una organización asociada;

- **la relación económica:** incluye la extensión de la relación económica y la importancia relativa de la relación para ambas organizaciones; que la relación sea más importante para una de las organizaciones puede hacer que la otra alcance mayor influencia;

- **la autoridad legal/política:** se basa, por ejemplo, en las disposiciones de los contratos legalmente vinculantes o en la existencia de un mandato legal que otorgue a la organización la capacidad de exigir ciertos comportamientos en otros; y

- **la opinión pública:** incluye la capacidad de la organización para influir sobre la opinión pública, y el impacto que la opinión pública tiene en aquellos en los que trata de influir.

La influencia de una organización podría depender de una serie de factores, incluidos la proximidad física, el alcance, la duración y la solidez de la relación.

7.3.3.2 Ejercicio de la influencia

Una organización puede ejercer su influencia sobre otros para aumentar los impactos positivos en el desarrollo sostenible, o para minimizar los impactos negativos, o ambas cosas. Al evaluar su esfera de influencia y determinar sus responsabilidades, una organización debería ejercer la debida diligencia.

Algunos métodos para ejercer influencia son:

- establecer disposiciones contractuales o incentivos;
- declaraciones públicas emitidas por la organización;
- involucrarse con la comunidad, los líderes políticos y otras partes interesadas;
- tomar decisiones en materia de inversión;
- compartir conocimientos e información;
- realizar proyectos conjuntos;
- hacer *lobby* responsable y utilizar las relaciones con los medios de comunicación;
- promover las buenas prácticas; y
- formar alianzas con asociaciones sectoriales, organizaciones y otros.

Una organización debería tener en cuenta los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza de la organización, así como la responsabilidad social de las organizaciones con las que mantiene o busca mantener una relación.

A través de sus decisiones y actividades, y de la información que proporciona a las partes interesadas sobre los motivos de estas decisiones y actividades, una organización puede influir en sus partes interesadas.

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

Cuando una organización tiene control *de facto* sobre otros, su responsabilidad de actuar puede ser similar a la responsabilidad que existe en circunstancias donde tiene un control formal. Control *de facto* hace referencia a las situaciones en las que una organización tiene la capacidad de dictar las decisiones y actividades de otra organización, incluso en el caso en el que no tenga autoridad legal o formal para hacerlo.

GRI

Participación de los Stakeholders G4 -24

Participación de los grupos de interés

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la Participación de los grupos de interés en la organización durante el periodo objeto de análisis. No han de limitarse a la participación derivada de la elaboración de esta memoria.

G4-24

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

DIRECTRICES

Algunos ejemplos de grupos de interés:

- sociedad civil;
- clientes;
- empleados, otros trabajadores y sindicatos;
- comunidades locales;
- accionistas y proveedores de capital;
- proveedores.

G4-27

G4-27

a. Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado 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.

Aspecto: Comunidades Locales G4 -SO1

Indicadores

G4-SO1

PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

- a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:
- evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos;
 - evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental;
 - publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales;
 - programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas;
 - planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica;
 - procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables;
 - comités de empresa, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos;
 - procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

36 APOYO AL DESARROLLO DE PROVEEDORES

ISO 26000

6.6. Prácticas legales de operación

6.6 Prácticas justas de operación

6.6.1 Visión general de las prácticas justas de operación

6.6.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación

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

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

6.6.1.2 Prácticas justas de operación y responsabilidad social

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

6.6.2 Principios y consideraciones

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

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

6.6.3.1 Descripción del asunto

La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno 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 ^{[41] [44] [45] [46] [120] [121] [131]}.

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;

GRI

Aspectos: Presencia en el Mercado G4 -EC6



PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.
- Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos».
- Indique cómo define la organización el término «local».
- Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

G4 - EC9

G4-EC9

PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES

- Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).
- Indique cómo define la organización el término «local».
- Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

Prácticas de Inversión y de Proceso de Compra G4 -HR10

G4-HR10

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

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

DIRECTRICES

Relevancia

Este indicador informa a los grupos de interés sobre el porcentaje de proveedores que se han seleccionado o contratado a partir de procesos de diligencia debida sobre derechos humanos.

El documento *Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos*¹⁰⁷ de las Naciones Unidas corrobora que las organizaciones han de respetar los derechos humanos en sus actividades y relaciones con los demás.

La diligencia debida en materia de derechos humanos debe iniciarse lo antes posible cuando comienza una relación con un nuevo proveedor. Es posible prevenir o mitigar impactos negativos significativos durante la fase de estructuración de los contratos y acuerdos.

Recopilación

Indique el número de nuevos proveedores con los que la organización ha sopesado entablar una relación.

Indique el número de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con los derechos humanos.

Entre estos, cabe mencionar:

- trabajo infantil;
- discriminación;
- trabajo forzoso;
- libertad de asociación y negociación colectiva;
- derechos de la población indígena, y
- medidas de seguridad.

Definiciones

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

- [Análisis de los proveedores](#)
- [Proveedor](#)

Fuentes de documentación

Se pueden consultar como posibles fuentes de información el departamento de adquisiciones o compras y el departamento jurídico de la organización.