



[www.vincular.cl](http://www.vincular.cl)

# Gestión de Sostenibilidad Corporativa e ISO 26000 de Responsabilidad Social

Dante Pesce G. Director Ejecutivo  
Centro VINCULAR de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso-Chile

Santiago, 1 de Julio, 2013



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATOLICA  
DE VALPARAISO

85 años  
1928-2013

## I. Introducción

Presentación y expectativas de los participantes

Presentación Centro Vincular PUCV

## II. Contexto y definiciones fundamentales

## III. Mapeo de las Normas Internacionales en Materia de Responsabilidad Social

## IV. Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social

Principios de la Responsabilidad Social

Comprendiendo la Responsabilidad Social

Materias fundamentales

Integración de RS a la gestión

Informes de Sostenibilidad

Conclusiones y Aprendizajes



# I. Introducción



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATOLICA  
DE VALPARAISO



Indique su nombre,  
empresa u organización

Comente brevemente  
cuáles son sus  
expectativas



# Centro Vincular PUCV



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATOLICA  
DE VALPARAISO



# RSE

Generamos Investigación



QUIÉNES SOMOS | SERVICIOS | CLIENTES | ALIANZAS | PUBLICACIONES | BLOG | CONTACTOS

#### DESTACADOS

- ▶ ¿Qué es RSE?
- ▶ Modelo de Gestión RS
- ▶ Proyectos Ambientales
- ▶ Reportes de Sostenibilidad
- ▶ ISO 26000
- ▶ RS y PyMEs
- ▶ Bibliotecas
- ▶ Newsletter
- ▶ Videos

#### INVESTIGACIÓN APLICADA

Realizamos estudios de investigación aplicada y generamos conocimiento de frontera en RS...

#### CONSULTORÍA

Somos un equipo de investigadores y consultores multidisciplinarios...

#### FORMACIÓN DE COMPETENCIAS

Formamos competencias en profesionales y organizaciones para implementar RS...

#### NOTICIAS DESTACADAS



"El Estado debe asumir un rol directo en la promoción de políticas para alcanzar un desarrollo sostenible"

El Ministro de Economía, Pablo Longueira, realizó estas declaraciones en la inauguración del III Foro Internacional de Sostenibilidad: "Chile Abriendo Camino hacia un Desarrollo Sostenible", organizado por el Centro Vincular de la PUCV y la Cámara de Comercio de Santiago.

[Leer más](#)



Exitoso proceso de admisión Diplomado en Gestión de Responsabilidad Social 2013

Últimas vacantes disponibles para participar en el Programa del Centro Vincular de la U. Católica de Valparaíso, que se impartirá por noveno año en Santiago.

[Leer más](#)



III Foro Internacional de Sostenibilidad: "Chile, abriendo camino hacia un desarrollo sostenible"

El evento organizado por el Centro Vincular y la Cámara de Comercio de Santiago, que se realizará el jueves 11 de abril en Santiago, será inaugurado por el Ministro de Economía, Pablo Longueira.

[Leer más](#)

#### BLOG

Norma ISO 26000

#### EVENTOS

III Foro Internacional de Responsabilidad Social "Chile: Abriendo camino hacia el desarrollo sostenible"

#### DIPLOMADOS

DIPLOMADO EN GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Alineado a ISO 26000 y GRI

Abril 2013 - Santiago

#### VIDEOS

DESCRIPCIÓN NORMA ISO 26000



#### WEBINAR

PRÓXIMOS WEBINARS



Infórmese Aquí

#### ALIANZAS



#### ISO 26000 RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### VINCLAR EN AMÉRICA LATINA





The consortium of Centro IDEARSE and Centro Vincular is a GRI Certified Training Partner in Hispanic America



VINCLAR / Avenida Brasil 2330, Ptao 9, Valparaíso, Chile / Fono: (56-32) 2272000 / E-mail: contacto@vincular.cl

# Clientes Actuales



## Formación de Competencias



- Diplomado en Gestión de Responsabilidad Social (IX Versión Chile, III Panamá y IV Costa Rica)
- Curso Gestión de Responsabilidad Social en base a Norma ISO 26000
- Curso Reportes de Sostenibilidad G3.1 de Global Reporting Initiative (acreditado por GRI)
- Programa de formación en Responsabilidad Social para Pymes
- Pasantía Internacional de Responsabilidad Social (Latam)

## En Chile



## En Latinoamérica

El Centro Vincular ha establecido alianzas estratégicas y actividades permanentes con las siguientes organizaciones:





*The consortium of*  
**Centro IDEARSE and Centro Vincular**  
is a GRI Certified Training Partner in Hispanic America



Por encargo de

**BMZ**



Ministerio Federal de  
Cooperación Económica  
y Desarrollo



## Rol clave en Comisión de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible del Gobierno de Chile

Presentación Primer Plan de Acción tendiente a desarrollar una Política de Sostenibilidad del Estado. Palacio de La Moneda, 23 enero, 2013.

# Pertenencia Comisiones y Membresías Chile

 <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo  Gobierno de Chile</p>	<p>Comisión de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo-Gobierno de Chile</p>
 <p><b>FEDETUR</b> FEDERACIÓN DE EMPRESAS DE TURISMO DE CHILE</p>	<p>Consejo Asesor Programa de Innovación de Turismo Sustentable, SERNATUR, Subsecretaría de Turismo y FEDETUR A.G.</p>
 <p>OCDE</p>	<p>Consejo Asesor del Punto Nacional de Contacto OCDE Chile, Ministerio de Relaciones Exteriores, Gobierno de Chile</p>
 <p>SERNAC  Gobierno de Chile</p>	<p>Comité Editorial y Comité de Comunicaciones Observatorio Nacional del Consumo, ONACON - SERNAC</p>
 <p>Vinos de Chile Wines of Chile</p>	<p>Comité de Certificación del Código de Sustentabilidad de la Industria del Vino, Consorcios Tecnológicos del Vino, Vinos de Chile A.G.</p>



## II. Conceptos y Definiciones Fundamentales

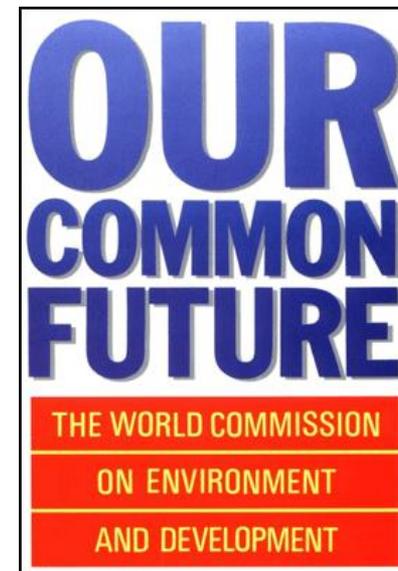


PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATOLICA  
DE VALPARAISO

1983-1987: Naciones Unidas produce el informe Bruntlandt: Nuestro Futuro Común.

Definición:

**”Desarrollo que satisface las necesidades de la generación actual, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.**



Fuente: <http://www.un-documents.net/wced-ocf.html>

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

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

Nota 1

Actividades incluyen productos, servicios y procesos

Nota 2

Las relaciones hacen referencia a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

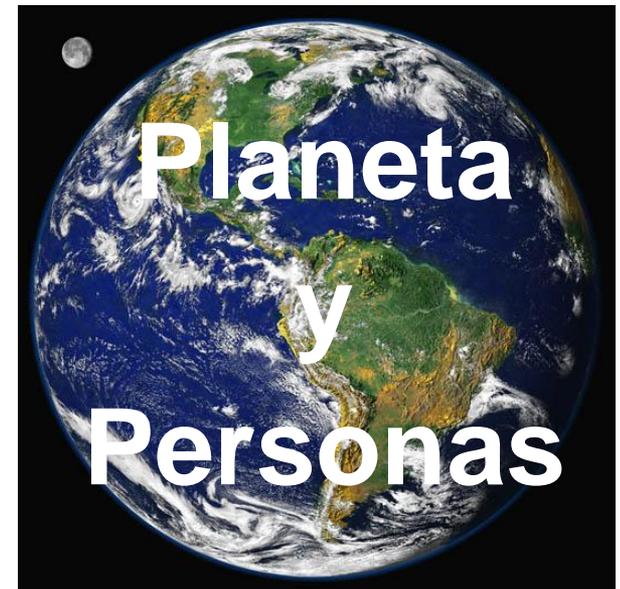
# Figura 3: Las 7 materias fundamentales



**Responsabilidad Social**  
(foco en una organización)



**Desarrollo Sostenible**  
(foco en el planeta y las personas)

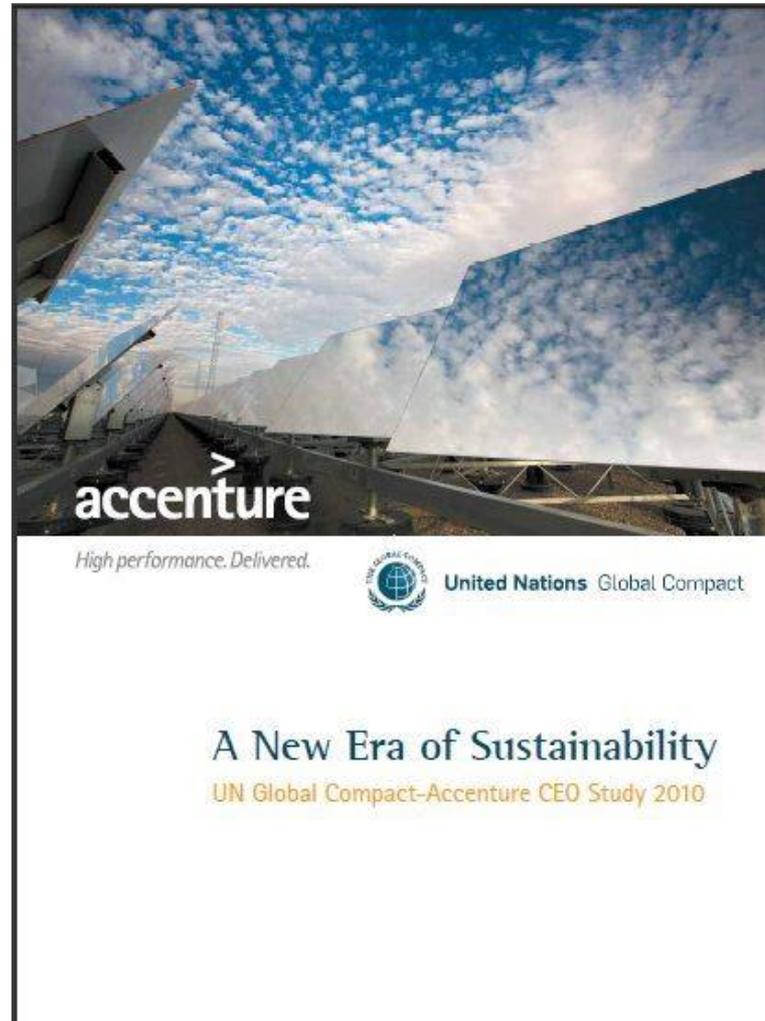


Principal objetivo de la Responsabilidad Social:  
Maximizar la contribución de la organización  
al Desarrollo Sostenible

“Es un enfoque de negocios que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social”

*Dow Jones Sustainability Index DJSI, 2010*

## Estudio ACCENTURE y Pacto Global de UN (766 CEO´s) Junio, 2010



- 93% de CEOs cree que la Sostenibilidad será fundamental para el éxito futuro de sus negocios y que debería estar plenamente integrada en la estrategia y operaciones de la empresa (96%).
- 88% de los CEOs cree que deberían estar integrando la sostenibilidad en su cadena de valor. Sólo un 54% cree que esto se ha logrado en su empresa. La misma brecha se identifica para sus subsidiarias.



Fuente: <http://www.economist.com/node/10491077>

# Relación positiva entre la sostenibilidad y el desempeño financiero

## SUSTAINABILITY CAN OUTPERFORM

Cumulative Log Outperformance in %

Source: SAM



- Long/Short Portfolio (Portfolio 1 vs. Portfolio 5)
- Portfolio 1 - Sustainability Leaders (Top 20%)
- Portfolio 5 - Sustainability Laggards (Bottom 20%)

**Benchmark:** Companies rated on the basis of the SAM Corporate Sustainability Assessments

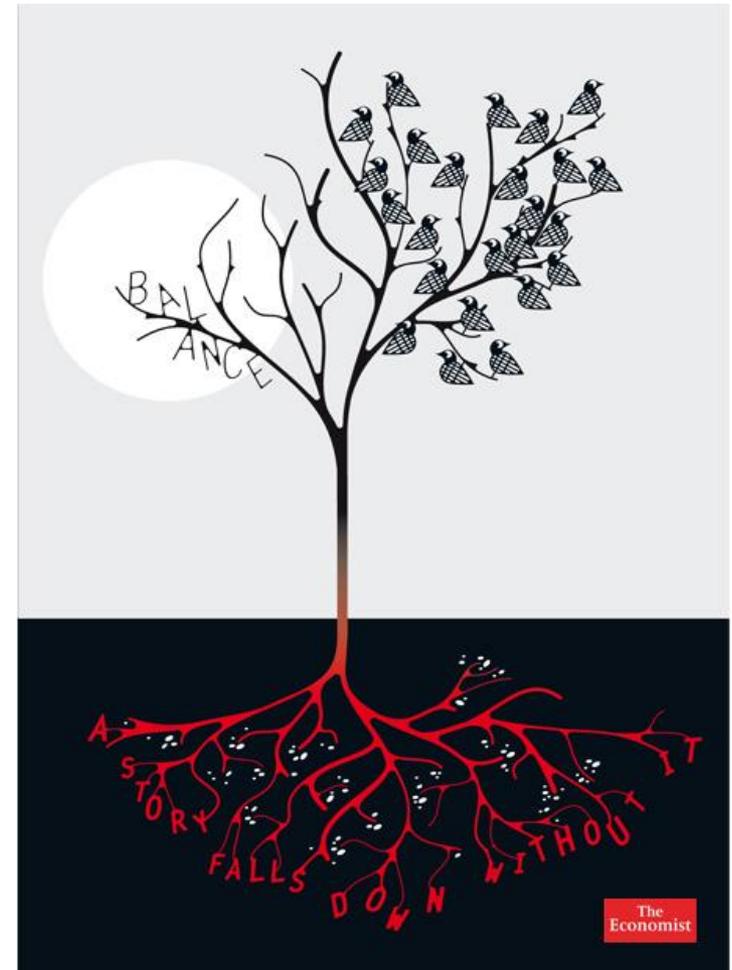
**Metric:** Total sustainability score (economic, environmental, and social criteria)

Past performance is not indicative of future results.



- Un estándar del sector financiero para determinar, evaluar y administrar el riesgo socio ambiental en la financiación de proyectos
- Desarrollado por los bancos del sector privado, sobre la base de las normas ambientales del Banco Mundial y las políticas sociales de la Corporación Financiera Internacional
- Los miembros de la institución financiera se comprometen a no conceder préstamos a proyectos no sean capaces de cumplir con las políticas y procedimientos sociales y ambientales de los principios del ecuador

Proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos



Fuente: Capítulo 2 (Términos y Definiciones) Norma ISO 26000

- Despliegue de la estrategia de Sostenibilidad (en base a prácticas responsables) al interior de la estrategia y operaciones de las industrias, empresas y organizaciones.
- Diseminación y aseguramiento de la gestión responsable (ambiental, laboral) hacia la “esfera de influencia”, especialmente la cadena de valor (contratistas y proveedores).
- Perfeccionar los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, tanto desagregado como agregado (Industria/empresa/organizaciones).
- Contar con una política pública (o conjunto de políticas públicas) que permita enfrentar el desafío del “escalamiento” o masificación del comportamiento responsable.



EUROPEAN COMMISSION

Brussels, 25.10.2011  
COM(2011) 681 final

**COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN  
PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL  
COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS**

**A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility**



## RESPONSABILIDAD de las empresas por su **IMPACTO** en la Sociedad

Para cumplir plenamente la responsabilidad social corporativa, las empresas deben contar con un proceso de integración social, medio ambiente, los derechos éticos, humanos y preocupaciones de los consumidores en sus operaciones comerciales y en el núcleo de la estrategia, en estrecha colaboración con sus grupos de interés, con los objetivos de:



Maximizar la creación de valor compartido por los propietarios/accionistas, las partes interesadas y la sociedad en general



Identificar, prevenir y mitigar los efectos adversos posibles

## 1. Aumentar la visibilidad de la RSE y difusión de buenas prácticas



- La creación de un premio europeo
- La establecimiento de plataformas sectoriales para que las empresas y las partes interesadas puedan hacer compromisos y supervisar conjuntamente el progreso

## 2. Mejorar los niveles de confianza en las empresas, y hacer seguimiento de dichos niveles



- El lanzamiento de un debate público sobre el papel y el potencial de las empresas
- La organización de encuestas sobre la confianza ciudadana en los negocios

## 3. Mejorar los procesos de auto-regulación y co-regulación



- El desarrollo de un protocolo corto para guiar el desarrollo de futuras iniciativas de auto-regulación y co-regulación

## 4. Potenciar la recompensa de mercado para la RSE



- Aprovechar las políticas de la UE en materia del consumo, la inversión y la contratación pública con el fin de promover la recompensa de mercado para una conducta de negocio responsable

**5. Mejorar la divulgación de información social y ambiental de las compañías**



- La nueva política confirma la intención de la Comisión de presentar una nueva propuesta legislativa sobre este tema.

**6. Integrar la RSE en la educación, formación e investigación**



- La Comisión proporcionará más apoyo para la educación y formación en el ámbito de la RSE, y explorar oportunidades para la financiamiento de la investigación

**7. Enfatizar la importancia de las políticas de RSE nacionales y sub-nacionales**



- La Comisión invita a los Estados miembros de la UE a presentar o actualizar sus propios planes para la promoción de la RSE a mediados de 2012

**8. Mejorar el alineamiento de los enfoques globales y europeos de la RSE**



- Líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social - OIT
- Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social

42. ....Reafirmamos el papel fundamental que desempeñan los órganos legislativos y de gobierno a todos los niveles en la promoción del desarrollo sostenible.....

46. ..... Apoyamos los marcos de política y normativos nacionales que permiten a las empresas y la industria promover iniciativas de desarrollo sostenible, teniendo en cuenta la importancia de la responsabilidad social de las empresas.....

47. Reconocemos la importancia de la presentación de informes sobre sostenibilidad empresarial y alentamos a las empresas, especialmente a las sociedades que cotizan en bolsa y a las grandes empresas, a que, cuando proceda, consideren la posibilidad de incorporar información sobre sostenibilidad a su ciclo de presentación de informes.....

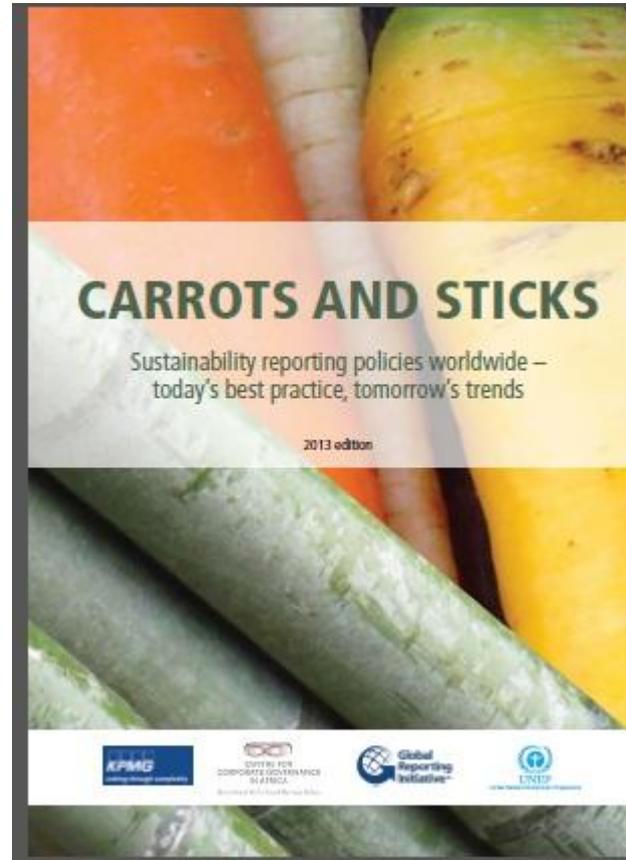
## “Alianza para el Desarrollo Sostenible: Promoción de Inversiones de Calidad Social y Ambiental”.

### Actividades e Iniciativas de Cooperación:

- Incluir, en lo posible, las pautas y principios reconocidos a nivel internacional sobre responsabilidad social empresarial (RSE) en la definición de políticas y planes nacionales, con el fin de promover el buen comportamiento empresarial, por ejemplo estimulando el pago oportuno a proveedores, en especial (MPYME) por parte de los sectores público y privado
- Promover políticas públicas que fomenten la transparencia por parte de las empresas en materia social, ambiental y de derechos humanos.

## Resultados Esperados:

- Invitación a los países a considerar la presentación de un informe de planes de acción nacionales sobre RSE - si corresponde - en la próxima Cumbre CELAC-UE de Jefes de Estado y Gobierno en 2015.
- Reunión birregional sobre empresas modelo que apliquen el concepto de responsabilidad social empresarial en relación a asuntos sociales, medioambientales y de derechos humanos.



Fuente: <https://www.globalreporting.org/resource/library/Carrots-and-Sticks.pdf>



### III. Mapeo de las Normas Internacionales en Materia de Responsabilidad Social



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATOLICA  
DE VALPARAISO



**OIT** Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social



**ONU** Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos



**ONU** Pacto Global



**OCDE** Directrices para Empresas Multinacionales



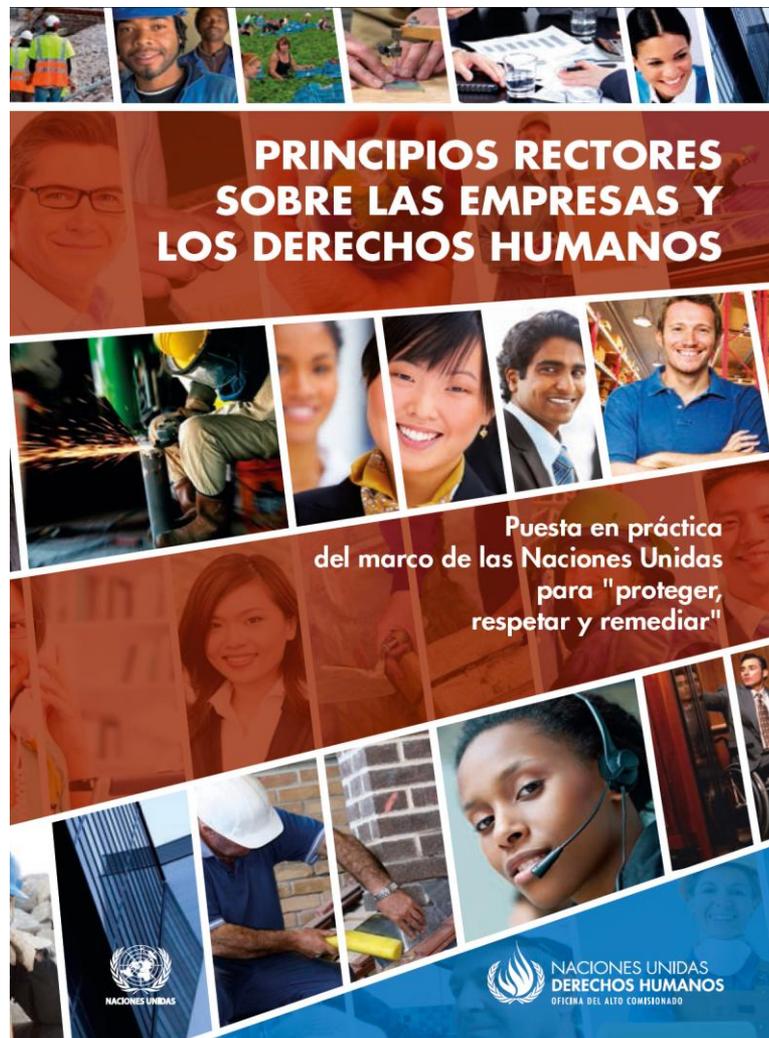
**ISO26000** Guía sobre Responsabilidad Social

# **OIT Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social**



- Adoptada por el Consejo de Administración de la OIT en 1977 y actualizada en 2000 y 2006.
- Esta Declaración tripartita de principios tiene por objeto fomentar la contribución positiva que las empresas multinacionales pueden aportar al progreso económico y social y minimizar y resolver las dificultades a que pueden dar lugar sus operaciones.

# Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos Naciones Unidas 2011



Fuente: [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_SP.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf)

Se basan en el reconocimiento de:

- Las actuales obligaciones de los Estados de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y las libertades fundamentales
- El papel de las empresas como órganos especializados de la sociedad que desempeñan funciones especializadas y que deben cumplir todas las leyes aplicables y respetar los derechos humanos
- La necesidad de que los derechos y obligaciones vayan acompañados de recursos adecuados y efectivos en caso de incumplimiento

### La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos

- Tomar medidas para prevenir, mitigar y remediar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de sus actividades o servicios prestados
- Apoyar y promover los derechos humanos en toda la cadena / reflejada en políticas y procedimientos operacionales
- Proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos (identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas) de sus actividades o servicios prestados
- Evitar que propias actividades o servicios prestados provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos

# La Responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos



Fuente: [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf)

# Pacto Global de las Naciones Unidas 1999



Lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, y puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en julio del año 2000, el Pacto llama a las compañías a adoptar **diez principios universales** relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción.

## Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

## Normas Laborales

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. La abolición del trabajo infantil;
6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

## Medio Ambiente

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

## Anticorrupción

10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

# **Líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE 1976, REV 1979, 1982, 1984, 1991, 2000 y 2011**



Las Líneas Directrices de la OCDE son recomendaciones que los gobiernos dan a las empresas multinacionales y son un instrumento internacional fundamental para la promoción de una conducta empresarial responsable.

Tienen por objeto garantizar que las operaciones de estas empresas estén:

- en armonía con las políticas gubernamentales, para fortalecer la base de la confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que operan,
- para ayudar a mejorar el clima para la inversión extranjera y aumentar la contribución al desarrollo sostenible y el desarrollo de las empresas multinacionales.

“Proceso que, como parte integrante de sus criterios de decisión, permite a las empresas **identificar, prevenir y atenuar las incidencias negativas, reales o potenciales**, de sus actividades, así como informar de la manera cómo abordan este tema”.

*Directrices OCDE*

# Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

<b>Publicación de Informaciones</b>	<b>Publicar periódicamente informes relativos al ejercicio de sus actividades</b>
<b>Derechos Humanos</b>	<b>Reconocer y respetar los Derechos Humanos en los países donde se establezcan, conforme a los estándares internacionales</b>
<b>Empleo y Relaciones Laborales</b>	<b>Respetar el derecho a constituir sindicatos y organizaciones representativas y a su afiliación; cooperar con los representantes de los trabajadores y luchar contra la discriminación</b>
<b>Medio Ambiente</b>	<b>Evitar, prevenir y reducir daños graves en la naturaleza</b>
<b>Combate a la Corrupción</b>	<b>Mecanismos de control interno y programas éticos para sus empleados</b>
<b>Intereses de los Consumidores</b>	<b>Garantizar la calidad y fiabilidad de sus bienes y servicios</b>
<b>Ciencia y Tecnología</b>	<b>Promover la transferencia de nuevas tecnologías e impulsar la capacidad innovadora local</b>
<b>Competencia</b>	<b>Actuar conforme a la legislación y regulación aplicables</b>
<b>Tributación</b>	<b>Contribuir con las finanzas públicas de los países donde operen, efectuando el pago puntual de sus obligaciones fiscales</b>

**Dar a conocer y  
difundir las  
Líneas  
Directrices para  
Empresas  
Multinacionales**

**Recibir reclamos,  
actuar como  
mediador y  
fomentar el  
diálogo entre las  
Partes  
enfrentadas  
conforme al  
procedimiento  
establecido por  
la OCDE**

**Responder a las  
consultas y servir  
de diálogo**



**ISO 26000**  
SOCIAL RESPONSIBILITY



## VI. Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social



- Proceso de elaboración
- Descubriendo ISO 26000
- Principios
- Materias fundamentales
- Implementación ISO 26000

# ISO 26000 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Capítulo 1 Capítulo 2 Capítulo 3 Capítulo 4 Capítulo 5 Capítulo 6 Capítulo 7

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

VER MÁS

## NOTICIAS

World Business and Development Awards dio inicio a la presentación de candidaturas  
El homenaje se otorga a empres [ ... ]



LEER MÁS

La sustentabilidad está en octavo lugar entre las prioridades de las grandes empresas  
Estudio del MIT indica que pes [ ... ]



LEER MÁS

Rio+20 pide un marco global para los reportes de sustentabilidad y RSE  
El Secretario General de la Co [ ... ]



LEER MÁS

## EVENTOS

> CSRAméricas 2012 - Conferencia Interamericana sobre Responsabilidad Social de la Empresa  
CSRAméricas 2012 - Confe [ ... ]

LEER MÁS

> II Simposio Internacional de Responsabilidad Social de las Organizaciones (SIRSO)  
II Simposio de Responsabi [ ... ]

LEER MÁS

> XXV Seminario Internacional AISO  
XXV Seminario Internacion [ ... ]

LEER MÁS

> Recursos

> Preguntas Frecuentes

> Sitios de Interés

> Galeria de Fotos

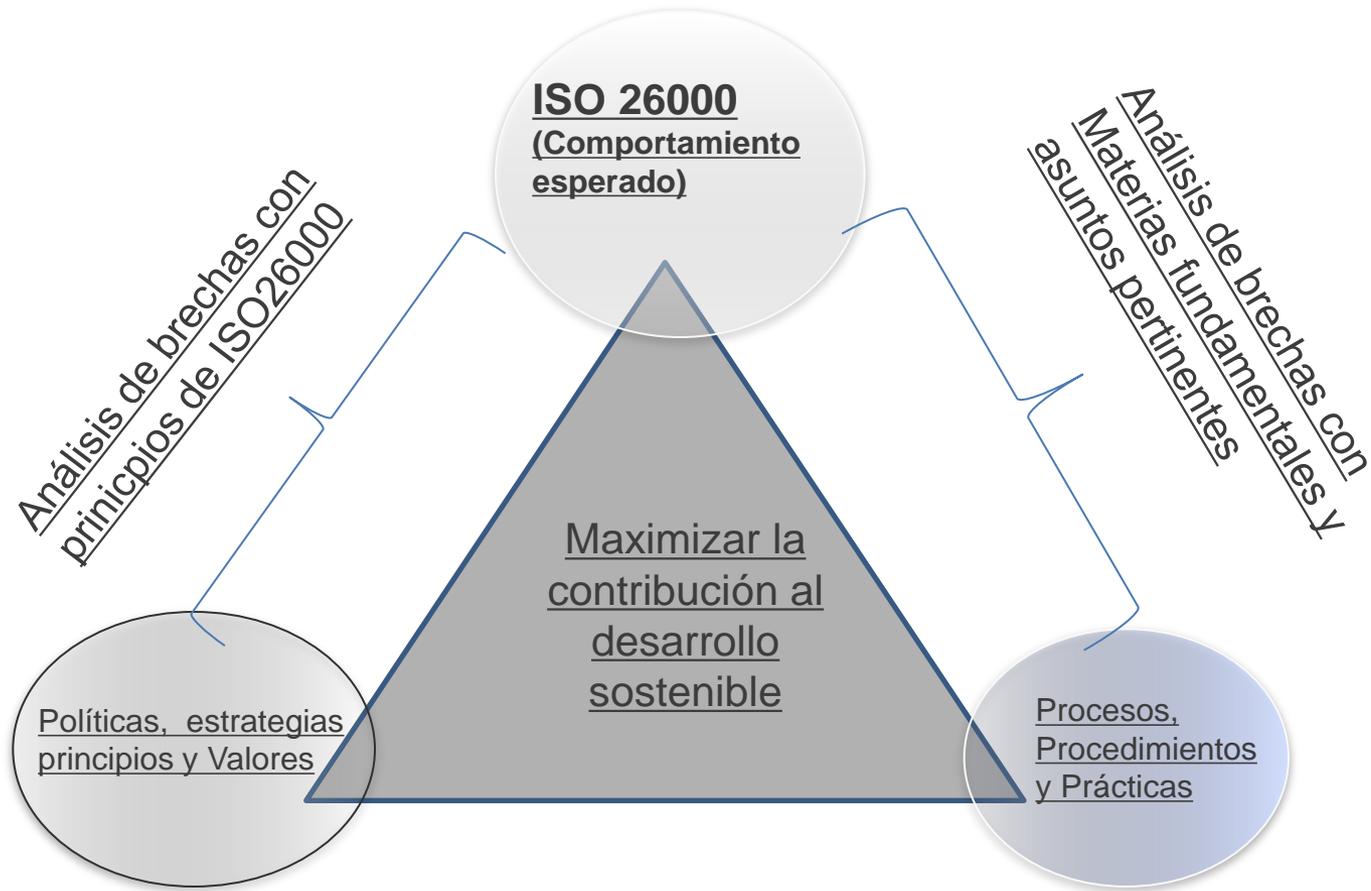


YouTube

> Espacio Regional

- Argentina
- Bolivia
- Brasil
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Cuba
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala
- Haití
- Honduras
- México
- Nicaragua
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- República Dominicana
- Uruguay
- Venezuela





**(DRAFT)**

UN Global Compact and  
International Standard ISO 26000 Guidelines on Social Responsibility

**AN INTRODUCTION  
TO LINKAGES BETWEEN  
UN GLOBAL COMPACT PRINCIPLES  
AND ISO 26000 CORE SUBJECTS**



United Nations Global Compact

Fuente: [http://unglobalcompact.org/docs/news\\_events/8.1/UNGC\\_ISO\\_DRAFT.pdf](http://unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/UNGC_ISO_DRAFT.pdf)



Fuente: [http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/E5A54FE2-A056-4EF9-BC1C-32B77F40ED34/0/ISOGRIReport\\_FINAL.pdf](http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/E5A54FE2-A056-4EF9-BC1C-32B77F40ED34/0/ISOGRIReport_FINAL.pdf)

**Rendición de cuentas**

**Transparencia**

**Comportamiento ético**

**Respeto a los intereses de las  
Partes Interesadas**

**Respeto al principio de  
legalidad**

**Respeto a la normativa  
internacional de  
comportamiento**

**Respeto a los Derechos  
Humanos**

- ➔ De estos 7 principios se desprenden 44 expectativas
- ➔ Enfoque a la acción

## 1. RENDICIÓN DE CUENTAS

- La organización debería estar dispuesta a rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- Debería aceptar el escrutinio por parte de la sociedad
- Debería aceptar la responsabilidad ante los errores cometidos y la posibilidad de hacer reparación y prevención futura.

### Preguntas de Referencia:

- ¿La organización responde por los impactos de sus decisiones y actividades?
- ¿Previene la repetición de impactos negativos, involuntarios o imprevistos?



## 2. TRANSPARENCIA

- ➔ La organización debería ser transparente en las decisiones y actividades que afecten a la sociedad y al medio ambiente.
- ➔ Debería actuar siempre con honestidad, equidad e integridad.
- ➔ La organización debería tener especial cuidado en el origen de su financiamiento y el trato con sus partes interesadas.

### Preguntas de Referencia:

- ➔ ¿La organización es transparente en la manera que se toman e implementan sus decisiones y en la definición de sus intereses?
- ➔ ¿Es transparente en la forma de rendir cuentas y en los criterios para evaluar su desempeño?
- ➔ ¿Es transparente en el origen, cantidad y uso de los recursos financieros?
- ➔ ¿Es transparente en la identificación de sus partes interesadas y en la manera de involucrarlas?

## 3. COMPORTAMIENTO ETICO



- ➔ Una organización debería tener un comportamiento ético en todo momento.
- ➔ Debería identificar y declarar con claridad cuales son los valores que la rigen.
- ➔ Debería desarrollar estructuras de gobierno que promuevan dichos valores y desarrollar normas de cumplimiento ético.
- ➔ Debería fomentar el cumplimiento y la publicación de conductas esperadas.
- ➔ La organización debería contar con mecanismos eficiente de prevención y resolución de conflictos.
- ➔ También debería contar con mecanismos de supervisión y control y mecanismos de informe de fallas.

## 3. COMPORTAMIENTO ETICO

### Preguntas de referencia:

- ➔ ¿La organización identifica y declara sus valores y principios fundamentales?
- ➔ ¿Desarrolla y utiliza estructuras de gobierno que promuevan el comportamiento ético?
- ➔ ¿Identifica, adopta, aplica y promueve normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y actividades?
- ➔ ¿Comunica las normas de comportamiento que espera de sus partes interesadas?
- ➔ ¿Establece y mantiene mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento al comportamiento ético?



## 4. RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

- ➔ Una organización debería respetar las necesidades y los intereses de sus partes interesadas.
- ➔ Debería también considerar dichos intereses de manera clara y articulada a su gestión.
- ➔ Debería responder con acciones concretas a dichos intereses de las partes interesadas.

### Preguntas de Referencia:

- ➔ ¿La organización, identifica, reconoce y muestra respeto por los intereses de las partes interesadas?
- ➔ ¿Responde a las inquietudes que se manifiestan?
- ➔ ¿Tiene en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con la naturaleza de la organización?





## 5. RESPETO A LA LEGALIDAD

- El respeto a la legalidad es un principio obligatorio.
- La organización debería asumir el principio de la supremacía del derecho.
- Debería cumplir todas las leyes que aplican en su área de influencia.
- Debería mantenerse informada de las obligaciones legales que le competen.

### Preguntas de Referencia:

- ¿La organización cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera?
- ¿Se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes que le aplican?

## 6. RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO

- ➔ La organización debería acatar la norma internacional sin contravenir lo local.
- ➔ También debe intentar resolver conflictos por canales legítimos.
- ➔ Debería evitar la complicidad con organizaciones que no cumplan este principio.

### Preguntas de Referencia:

- ➔ ¿En países donde la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento, se esfuerza por respetar tales normas en la mayor medida posible?
- ➔ ¿Evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?



## 7. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS



- La organización debería respetar los DDHH y reconocer su importancia y universalidad.
- La organización también debería evitar beneficiarse de lugares en que no se respeten los Derechos Humanos.

### Preguntas de Referencia:

- ¿La organización respeta y promueve los DDHH?
- ¿En situaciones donde los DDHH no se protegen, da pasos para respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones?
- ¿En situaciones en las que la ley no proporciona la protección adecuada de los DDHH, la organización acata la normativa internacional de comportamiento?

# Capítulo 5: Reconocer la Responsabilidad Social e involucrarse con las partes interesadas



- Generalidades
- Reconocimiento de la responsabilidad social
  - Impactos, intereses y expectativas
  - Reconocer las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de responsabilidad social
  - La responsabilidad social y la esfera de influencia de la organización
- Identificación e involucramiento con las partes interesadas.
  - Generalidades
  - Identificación de las partes interesadas
  - Compromiso con las partes interesadas

# Capítulo 5: Reconocer la Responsabilidad Social e involucrarse con las partes interesadas



Reconocer las siete materias fundamentales y los 36 asuntos pertinentes de responsabilidad social.

## Reconocer la Responsabilidad Social y la esfera de influencia de la organización



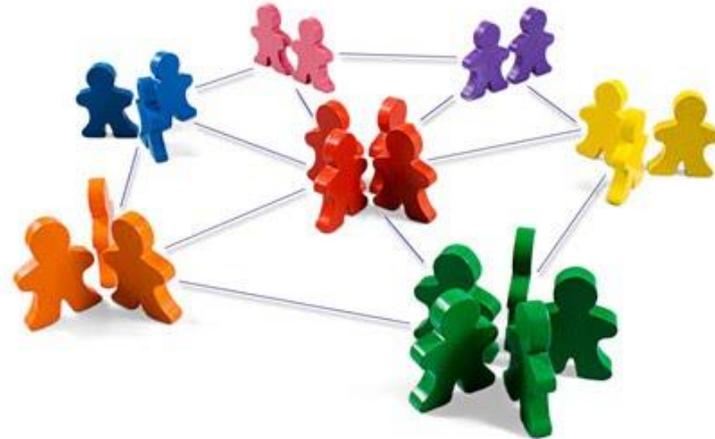
La responsabilidad social y la esfera de influencia de la organización

- Definición de alcance
- Hasta dónde asumo mi Responsabilidad

## IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Varias organizaciones en Chile, Sudáfrica, India, Turquía, y China han definido casi las mismas partes interesadas\*:

- Clientes\*/consumidores\*\*
- Proveedores\*
- Accionistas\*
- Empleados\*
- Bancos\*/Acreedores\*
- Gobiernos\*
- Comunidades\*
- Competencia\*
- ONGs\*\*



Fuente: (\*) Casilla 3, Colecciones de aprendizaje de GRI.

Fuente: (\*\*) Diálogo con los grupos de interés. Guía práctica para empresas y stakeholders, Forética.

## INVOLUCRAMIENTO CON LAS PARTES INTERESADAS

- Diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesada.
- Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamental para sus decisiones.
- Puede seguir una amplia variedad de formatos:
  - Reuniones individuales
  - Conferencias
  - Talleres
  - Audiencias públicas
  - Discusiones en mesas redondas
  - Comités asesores
  - Procedimientos de información
  - Consultas regulares y estructurados
  - Negociaciones colectivas
  - Foros basados en herramientas Web

**Reconocer la  
responsabilidad social**



**Identificación e involucramiento  
con las partes interesadas**

**TOMA DE CONCIENCIA**

**ESTABLECER MECANISMOS  
DE DIÁLOGO**



- Gobernanza de la organización
- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de Consumidores
- Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

## PRINCIPIOS RELACIONADOS:

- La gobernanza eficaz debería basarse en la **incorporación de los principios de la responsabilidad social** en la toma de decisiones y en la implementación.
- **Considerar las prácticas, las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social** al establecer y revisar su sistema de gobernanza.
- **Liderazgo para integrar la responsabilidad social en la cultura organizacional.**

## EJEMPLOS DE EXPECTATIVAS FRENTE A LA GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

- ¿La empresa posee un sistema de incentivos económicos y/o no económicos asociado al desempeño socialmente responsable?
- ¿Se crea y desarrolla un ambiente y cultura en donde se practiquen los principios de la responsabilidad social?
- ¿Se promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con responsabilidad social?



\*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.

## 6.3. Derechos humanos

6.3.3. Debida diligencia

6.3.4. Situaciones de riesgo para los derechos humanos

6.3.5. Evitar la complicidad

6.3.6. Resolución de reclamaciones

6.3.7. Discriminación y grupos vulnerables

6.3.8. Derechos civiles y políticos

6.3.9. Derechos económicos, sociales y culturales

6.3.10. Principios fundamentales y derechos laborales

## EJEMPLOS DE EXPECTATIVAS FRENTE A LOS DERECHOS HUMANOS

- ¿Tiene medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos?
- ¿Se informa sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere?
- ¿Los mecanismos de resolución de reclamos en derechos humanos son públicos y ofrecen asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran tener barreras de acceso?



\*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.

## 6.4. Prácticas laborales

6.4.3. Trabajo y relaciones laborales

6.4.4. Condiciones de trabajo y protección social

6.4.5. Diálogo social

6.4.6. Salud y seguridad en el trabajo

6.4.7. Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo

## EJEMPLOS DE EXPECTATIVAS FRENTE A LAS PRÁCTICAS LABORALES

- ¿Se planifica la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal?
- ¿Se proporciona condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan conciliar la vida familiar y laboral?
- ¿Se reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables?
- ¿Se proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporal, así como a los trabajadores sub-contratados?
- ¿Se proporciona a todos los trabajadores acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria?



\*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.

## 6.5. Medio ambiente

6.5.3. Prevención de la contaminación

6.5.4. Uso sostenible de los recursos

6.5.5. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

6.5.6. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

## EJEMPLOS DE EXPECTATIVAS FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

- ¿Implementa medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia?
- ¿Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reduce la contaminación, el consumo del agua, la generación de residuos y el consumo de energía?
- ¿Implementa medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomenta acciones similares dentro de su esfera de influencia?



\*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.

## 6.6. Prácticas justas de operación

6.6.3. Anti-corrupción

6.6.4. Participación política responsable

6.6.5. Competencia justa

6.6.6. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

6.6.7. Respeto a los derechos de la propiedad

## EJEMPLOS DE EXPECTATIVAS FRENTE A LAS PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

- ¿Se identifican los riesgos de corrupción e implementan, aplican y mejoran las políticas y prácticas que combatan la corrupción?
- ¿La empresa incorpora en sus políticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, incluyendo criterios de salud y seguridad?
- ¿Se considera apoyar a las organizaciones pequeñas y medianas, incluso ayudarlas a que tomen conciencia sobre temas de responsabilidad social, mejores prácticas y ayuda adicional cuando sea apropiado?



## 6.7. Asuntos de consumidores

6.7.3. Prácticas justas de mercadotecnia, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

6.7.4. Protección de la salud y seguridad de los consumidores

6.7.5. Consumo sostenible

6.7.6. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

6.7.7. Protección y privacidad de los datos de los consumidores

6.7.8. Acceso a servicios esenciales

6.7.9. Educación y toma de conciencia

## EJEMPLOS DE EXPECTATIVAS FRENTE A LOS ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- ¿Proporciona información completa, precisa, comprensible y comparable sobre todos los productos o servicios?
- ¿Se provee de información trazable a consumidores y clientes acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, tomando en consideración la cadena de valor?
- ¿La empresa se ocupa de informar sobre consumo sostenible?



## 6.8. Participación activa y desarrollo de la comunidad

6.8.3. Participación activa de la comunidad

6.8.4. Educación y cultura

6.8.5. Creación de empleo y desarrollo de habilidades

6.8.6. Desarrollo y acceso a la tecnología

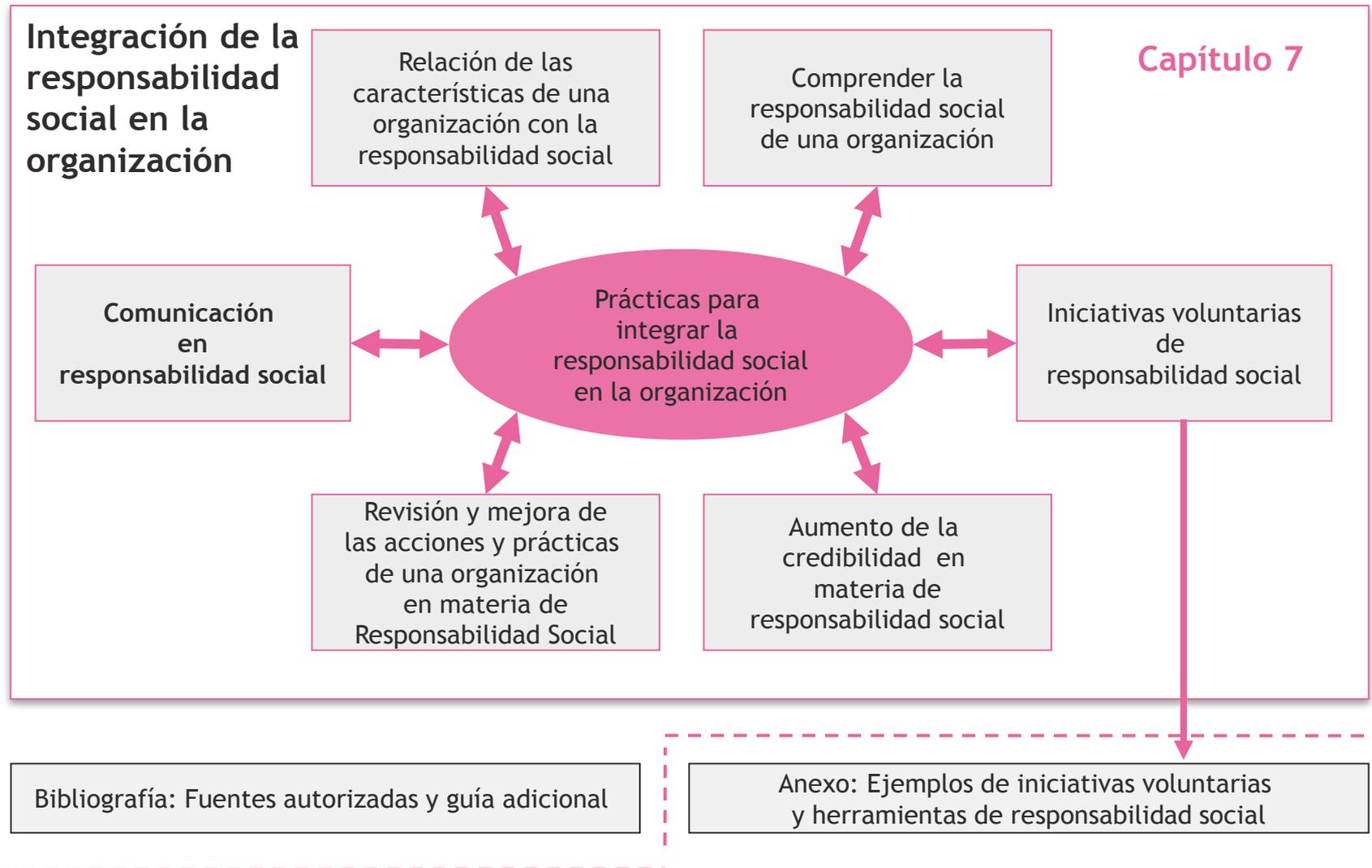
6.8.7. Generación de riqueza e ingresos

6.8.8. Salud

6.8.9. Inversión social

## EJEMPLOS DE EXPECTATIVAS FRENTE A LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

- ¿Consulta de manera sistemática a los grupos representativos de la comunidad a la hora de determinar las prioridades de la inversión social?
- ¿Se presta especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y fortalecimiento de la capacidad?
- ¿Se da preferencia a los proveedores locales de productos y servicios y se contribuye al desarrollo de los proveedores locales cuando es posible y factible?
- ¿Se evalúan las iniciativas comunitarias existentes, entregando información acerca de su éxito y sostenibilidad e identifica si se pueden hacer mejoras?



## 7.3 Comprender la Responsabilidad Social de una organización

### 7.3.1 Debida diligencia

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

- 7.3.2.1 Determinar pertinencia
- 7.3.2.2 Determinación de la importancia

### 7.3.3 La esfera de Influencia

- 7.3.3.1 Evaluación de la esfera de influencia
- 7.3.3.2 Ejercicio de la influencia

### 7.3.4 Establecer las prioridades para abordar los asuntos



## DEBIDA DILIGENCIA

Proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos

## 7.4 Prácticas para integrar la RS en toda la organización

- 7.4.1 Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la RS
- 7.4.2 Establecimiento del rumbo de una organización hacia la RS
- 7.4.3 Incorporación de la RS dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.

## 7.5 Comunicación sobre RS

**7.5.1** El papel de la comunicación en la RS

**7.5.2** Características de la información relacionada con la RS.

**7.5.3** Tipos de comunicación sobre RS

**7.5.3** Diálogo con las partes interesadas respecto a la comunicación sobre RS

## 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de RS

- 7.6.1 Métodos para aumentar la credibilidad
- 7.6.2 Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la RS
- 7.6.3 Resolución de conflictos o desacuerdos entre una organización y sus partes interesadas

## 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una Organización en materia de RS

### 7.7.1 Generalidades

### 7.7.2 Seguimiento de actividades sobre RS

### 7.7.3 Revisión del progreso y el desempeño de una organización en RS

### 7.7.4 Aumento de la fiabilidad de la recopilación y gestión de los datos y de la información

### 7.7.5 Mejora del desempeño

## 7.8 Iniciativas Voluntarias para la RS

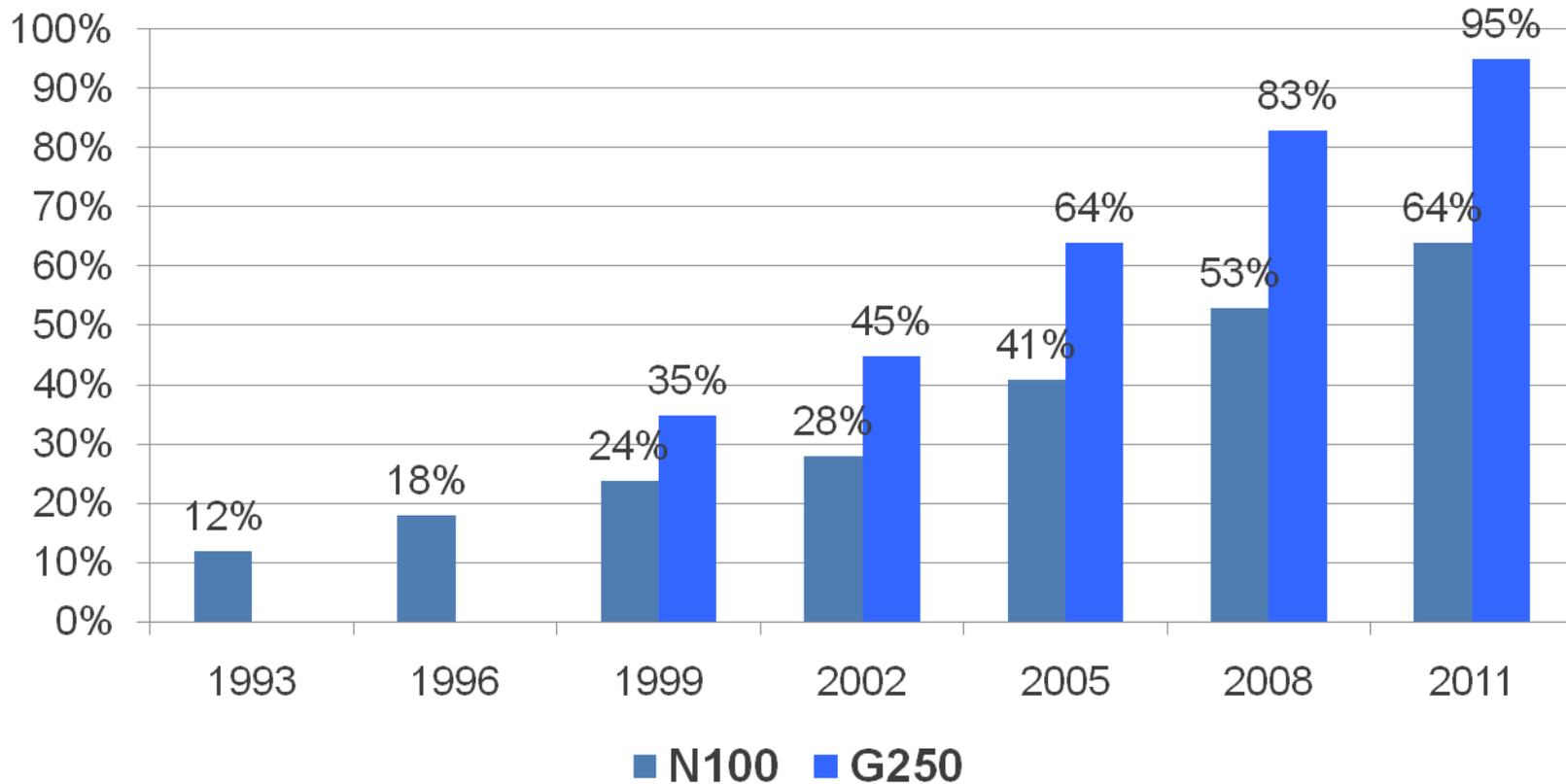
7.8.1 Generalidades

7.8.2 Naturaleza voluntaria de la participación

7.8.3 Consideraciones

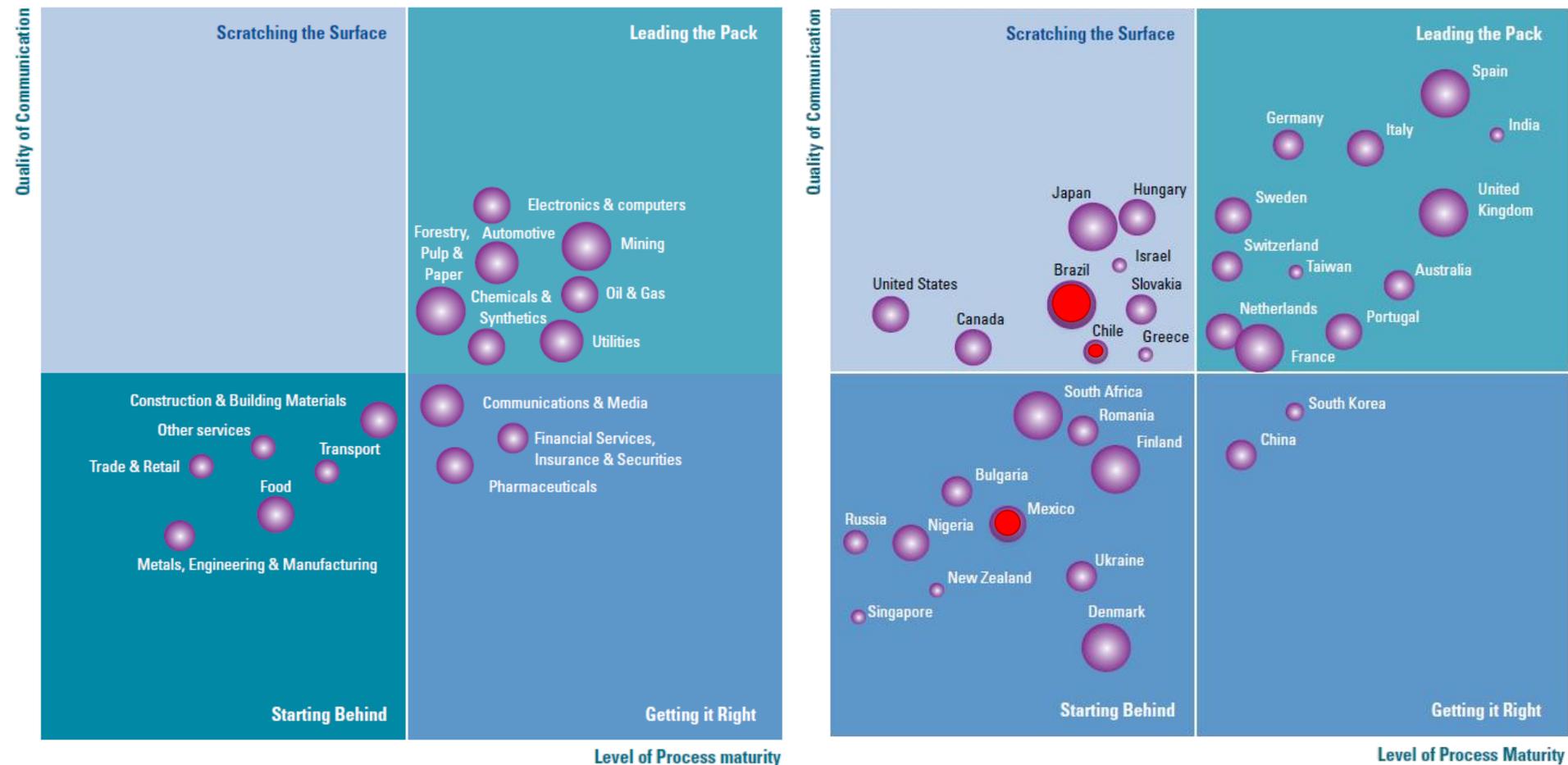
7.8.4 Notas del anexo A

## Porcentaje de empresas que emiten Informes de Sostenibilidad



Fuente: KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2011





Fuente: KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2011

**G4**

Se lanzó en la Conferencia Mundial de  
Sostenibilidad y Reporte



**GLOBAL CONFERENCE  
ON SUSTAINABILITY AND REPORTING**

Information. Integration. Innovation.

Amsterdam | 22-24 May 2013

**¿Cuáles han sido sus principales aprendizajes el día de hoy?**

**¿Qué desafíos u oportunidades identifica?**



[www.vincular.cl](http://www.vincular.cl)



[contacto@vincular.cl](mailto:contacto@vincular.cl)



Vincular RS



(56-32) 2273500



@VincularRS

VINCULAR / Avenida Brasil 2830, Piso 9, Valparaíso, Chile