

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**PROPUESTA DE UN MARCO GENERAL DE ACCIONES DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA MEJORA
DEL BALANCE SOCIAL EN EMPRESAS DEL MERCADO
ECUATORIANO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA
EMPRESARIAL**

PAÚL FABIÁN NAVARRETE VINUEZA

DIRECTOR: ING. SANDRA PATRICIA SÁNCHEZ GORDÓN, MSC.

Quito, Noviembre 2010



ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ORDEN DE ENCUADERNACIÓN

De acuerdo con lo estipulado en el Art. 17 del instructivo para la Aplicación del Reglamento del Sistema de Estudios, dictado por la Comisión de Docencia y Bienestar Estudiantil el 9 de agosto del 2000, y una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al informe del proyecto de titulación (ó tesis de grado) presentado por:

PAUL FABIAN NAVARRETE VINUEZA.

Se emite la presente orden de empastado, con fecha mes día de año.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
Ing. Sandra Sánchez MSc.	Director	
Ing. Edison Romero Martínez	Examinador	
Dr. Hugo Banda Gamboa	Examinador	

Ing. Giovanni D'Ambrosio

DECANO

DECLARACIÓN

Yo, Paúl Fabián Navarrete Vinueza, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Paúl Fabián Navarrete Vinueza

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Paúl Fabián Navarrete Vinuesa, bajo mi supervisión.

Sandra Patricia Sánchez Gordón. MSc.

DIRECTORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la oportunidad diaria de ir el camino de la vida en compañía de mi familia, padres y amigos rumbo al mejoramiento constante y la felicidad plena.

A mis padres, por haberme formado y hecho de mí lo que soy.

A mi esposa e hijos, por ser mi constante razón y motivo para seguir luchando.

A Sandra por volver a ser el apoyo que me ayudo a culminar este proyecto que al fin se ha concretado.

A todas las personas que pusieron su granito de arena en la elaboración de este trabajo

DEDICATORIA

A mi esposa Laury y mis pequeños hijos Pablo y David, cuya sonrisa motiva mi vida y cuya vida es la razón de mi sonrisa.

INDICE DE CONTENIDO

	Pag.
LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	iv
LISTA DE ANEXOS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCION	1
1.1. PROBLEMÁTICA Y ANTECEDENTES	1
1.1.1. REALIDAD MUNDIAL Y LATINOAMERICANA.....	1
1.1.2. REALIDAD DEL ECUADOR Y SUS EMPRESAS.....	4
1.2. MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL	9
1.2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL RSE	13
1.2.2. BALANCE SOCIAL EMPRESARIAL (BSE).....	21
1.2.3. HERRAMIENTAS PARA GESTION DE RSE.....	22
1.2.3.1. Guías, Estándares y Sistemas de Certificación Social	23
1.2.3.1.1. Norma SA8000	23
1.2.3.1.2. Norma ISO 26000.....	24
1.2.3.2. Guías de Códigos de Conducta y Principios Éticos	29
1.2.3.2.1. Pacto Mundial	29
1.2.3.2.2. Guías OCDE	32
1.2.3.2.3. Principios Sullivan	33
1.2.3.3. Guías de Informes Sociales	34
1.2.3.3.1. AA1000.....	34
1.2.3.3.2. Global Reporting Initiative (GRI).....	35
1.2.3.4. Índices para Fondos de Inversión de RSE.....	37
1.2.3.4.1. Dow Sustainability Index	38
1.2.3.4.2. FTSE4GOOD	38
1.2.3.4.3. Global Impact 50.....	39

1.2.4.	IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL	39
1.2.5.	CONSIDERACIONES LEGALES	40
1.2.5.1.	Constitución del Ecuador 2008 y Responsabilidad Social	42
1.2.5.2.	Proyecto de Ordenanza del Distrito Metropolitano de Quito.....	47

Capítulo 2: DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL EN EL MERCADO ECUATORIANO 55

2.1.	ORGANISMOS DE RSE EN EL ECUADOR.....	55
2.1.1.	CERES	56
2.1.2.	IRSE	59
2.1.3.	CÁMARA DE COMERCIO ECUATORIANO AMERICANA	65
2.1.4.	HEXAGON.....	67
2.2.	EMPRESAS PIONERAS DE RSE EN EL MERCADO ECUATORIANO	67
2.2.1.	OLEODUCTO DE CRUDOS PESADOS OCP	68
2.2.1.1.	Implementación de RSE en OCP	71
2.2.1.2.	Beneficios de la RSE en OCP.....	72
2.2.2.	MICROSOFT DEL ECUADOR S.A.	73
2.2.2.1.	Implementación de RSE en Microsoft	75
2.2.2.2.	Beneficios de RSE en Microsoft.....	77
2.2.3.	REPSOL YPF	77
2.2.3.1.	Implementación de RSE en REPSOL	79
2.2.3.2.	Beneficios de la RSE en REPSOL	80
2.2.4.	DIAGNOSTICO DE LA SITUACION DE LA RSE EN ECUADOR	81
2.2.4.1.	RSE en el Sector Corporativo Ecuatoriano.....	81
2.2.4.2.	RSE en Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) Ecuatorianas.....	82
2.2.4.3.	RSE en el Sector de Educación Superior Ecuatoriano.....	84
2.2.4.4.	RSE y la Visión de Líderes en la temática en Ecuador	86
2.2.4.5.	RSE en el Sector Gubernamental Ecuatoriano.....	88

CAPITULO 3: PROPUESTA DE MARCO GENERAL DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 93

3.1.	CICLO DE ADOPCIÓN DE RSE	94
3.1.1.	CONCIENTIZACION Y VALORACION.....	95
3.1.1.1.	Compromiso Gerencial.....	97
3.1.1.2.	Declaración de principios y valores RSE de la empresa.	100
3.1.1.3.	Evaluación y Diagnóstico	103

3.1.1.3.1.	Indicadores CERES - ETHOS.....	104
3.1.1.3.2.	Cuestionario e Indicadores	105
3.1.1.3.3.	Diagnóstico	109
3.1.2.	IMPLANTACION O CICLO DE MEJORAMIENTO	110
3.1.3.	REPORTE Y PUBLICACION DE MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.....	112
3.1.3.1.	Memoria de Sostenibilidad – Global Reporting Initiative (GRI).....	113
3.1.3.1.1.	Principios y Orientaciones para la elaboración de memorias	114
3.1.3.1.2.	Contenidos Básicos	117
3.1.3.1.3.	Estado de Publicación de Memorias de Sostenibilidad	118
3.1.3.1.4.	Plantilla para presentación de Memorias de Sostenibilidad.....	120
3.1.3.2.	Cuarto Estado Financiero	138
	CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	146
4.1.	CONCLUSIONES	146
4.2.	RECOMENDACIONES	151
	REFERENCIAS	153
	ANEXOS	158

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Índice GINI a nivel Mundial 2009	1
Figura 2: Índice de GINI América Latina 2002 - 2008	2
Figura 3: Impacto Dióxido de Carbono.....	3
Figura 4: Corrupción a Nivel Mundial	4
Figura 5: Evolución RSE	11
Figura 6: Relevancia de la RSE en la Empresa	13
Figura 7: Relación Actores Involucrados y Empresa.....	14
Figura 8: Agenda Responsabilidad Social.....	16
Figura 9: Iniciativas de RSE surgidas en las últimas dos décadas.....	19
Figura 10: Convergencia Agenda RSE y Negocios.....	20
Figura 11: Herramientas para Gestión de Responsabilidad Social Empresarial ..	23
Figura 12: Proceso ISD 26000	25
Figura 13: Visión Esquemática de la ISO 26000.....	27
Figura 14: Integración de la RSE en la Organización.....	29
Figura 15: Fundamentos RSE – IRSE.....	60
Figura 16: Incentivos del Mercado para RSE	68
Figura 17: Resultados Programa Alianza por la Educación Microsoft.....	76
Figura 18: Enfoque RSE	80
Figura 19: Responsabilidad Social Universitaria	84
Figura 20: Invitación Congreso RSE UTE	85

Figura 21: Invitación Programa de Responsabilidad Social - Instituto Tecnológico de Monterrey	86
Figura 22: Alineamiento RSE y Lineamientos del Estado	89
Figura 23: Políticas Públicas	90
Figura 24: Convocatoria Reconocimiento "General Rumiñahui" a la Responsabilidad Social Corporativa.....	92
Figura 25: Ciclo de RSE	95
Figura 26: Valoración Macro RSE	96
Figura 27: Concientización y Valoración Inicial	97
Figura 28: Valor de la RSE.....	98
Figura 29: Logros Tangibles de Empresas Latinoamericanas.....	99
Figura 30: Qué es RSE?	102
Figura 31: Herramienta Online Evaluación RSE - Ceres ETHOS	105
Figura 32: Indicadores Profundidad CERES-ETHOS.....	108
Figura 33: Ciclo Deming - Implementación de RSE	110
Figura 34: Modelo de Negocio de empresas socialmente responsables	112
Figura 35: Reportes de Sostenibilidad GRI	113
Figura 36: Marco GRI Memorias de Sostenibilidad	114
Figura 37: Principios para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad	115
Figura 38: Enfoque de Memoria de Sostenibilidad.....	117
Figura 39: Compañías con Informes de RSE autónomos. KPMG 2008.....	119
Figura 40: Compañías con Informes de RSE autónomos por país KPMG 2008	119
Figura 41: Criterio Niveles Aplicación GRI	120

Figura 42: Verificación de Nivel de Declaración GRI.....	121
Figura 43: Resultados Empresa Tradicional.....	144
Figura 44: Resultados Enfoque Completo.....	144

LISTA DE TABLAS

Tabla 1; Indicadores CERES – ETHOS	107
--	-----

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Oleoducto de Crudos Pesados OCP Ecuador S.A. Memoria de Sostenibilidad 2006 – Extracto	159
Anexo B: Informe de Gestión Social Microsoft Ecuador 2008.....	180
Anexo C: Guía Ceres de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. CERES – ETHOS 2010	205
Anexo D: Guía para Escribir Memorias de Sostenibilidad - GRI.....	270
Anexo E: Evaluación de Empresas Ecuatorianas (PYMES) sobre la propuesta	317

RESUMEN

El presente trabajo es una recopilación de conceptos sobre Responsabilidad Social Empresarial que va desde el análisis de temas relacionados tales como el Balance Social, las herramientas para gestionar el concepto a nivel mundial y su importancia creciente en la legislación de los países. Se presenta así mismo una exposición del estado del arte en este ámbito en Ecuador enfocado en los organismos que promueven el tema en nuestro país, organizaciones pioneras en la temática, y un breve resumen por verticales en sectores corporativos, pequeña y mediana empresa, educación superior y gobierno. El resultado es un planteamiento para la adopción sencilla, económica y práctica del concepto en compañías pequeñas y medianas del mercado ecuatoriano a través del seguimiento de un ciclo y la adaptación del mismo a sus realidades particulares. El modelo se basa en la experiencia que grandes corporaciones han seguido para enrumbarse en el camino de este nuevo concepto que está revolucionando el mundo y describe los principales pasos a seguir en un esquema dividido en tres etapas principales con detalles de sub-etapas y de acciones a seguir en cada fase del proceso. Los recursos que se sugieren usar para el desarrollo del proceso expuesto son de fácil acceso de modo que temas como presupuesto no sean limitantes para su implantación y por ende mejoramiento de las empresas que lo adopten. Finalmente, se plantean conclusiones y recomendaciones fruto del proceso de investigación realizado.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial. Balance Social, Cuarto Estado Financiero

ABSTRACT

This work is a collection of opinions on corporate social responsibility based on the analysis of topics such as the social balance sheet, the tools used to manage the concept worldwide and its growing importance in the legislation of several countries. It also includes an exhibition of the state of the art in this area in Ecuador describing agencies that promote the topic in our country, pioneer organizations in the area, and a summary for vertical industries, small business, higher education and Government. The result is an approach to adopt the concept in a simple, economic and practical way in small and medium-sized companies in the Ecuadorian market, through the adoption of a cycle and its adaptation to their specific realities. The model is based on the experience of large corporations in moving towards this new concept that is revolutionizing the world; and describes the main steps to follow in a schema divided into three main phases with sub stages and actions to be followed in each part of the process. The resources suggested to work in this process are easily accessible. Hence, issues such as budget are not limitations for the implementation of corporate social responsibility and the improvement of companies. Finally, there are conclusions and recommendations found as a result of this research process.

Keywords: Corporate Social Responsibility. Sustainability Report, Fourth Financial Report

CAPÍTULO 1. INTRODUCCION

1.1.PROBLEMÁTICA Y ANTECEDENTES

1.1.1. REALIDAD MUNDIAL Y LATINOAMERICANA

Con el paso del tiempo, la realidad en la que la humanidad se desenvuelve es cada vez más complicada haciendo un reto para las sociedades la sobrevivencia en un mundo con cada vez más desafíos.

Es así que en la actualidad siguen existiendo países ricos con millones de personas pobres y también países muy pobres con algunas personas muy ricas, sin embargo la tendencia marca una búsqueda de los países por nivelar la situación de sus habitantes; esto se marca aún más si analizamos la realidad de Latinoamérica desde la perspectiva del índice de GINI, que es un índice que puede utilizarse para medir cualquier forma de distribución desigual en donde 0 significa la perfecta igualdad o distribución de riqueza y el 1 la perfecta desigualdad.¹

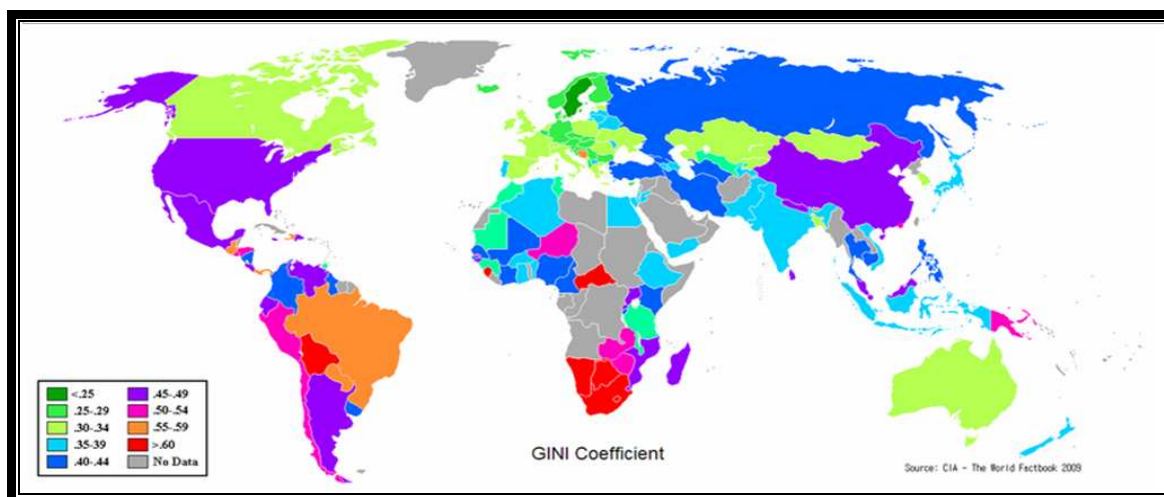


Figura 1: Índice GINI a nivel Mundial 2009²

¹ WIKIPEDIA. Coeficiente GINI. http://es.wikipedia.org/wiki/Coeficiente_de_Gini . 2010

² ibid

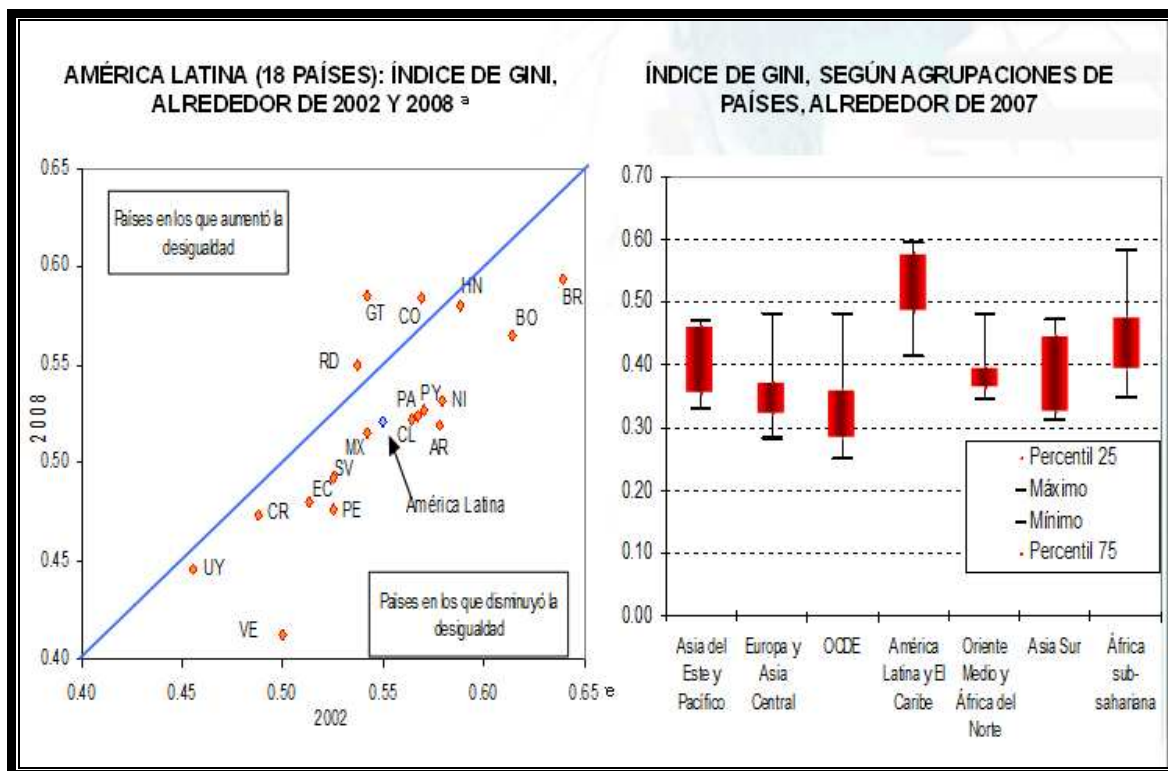


Figura 2: Índice de GINI América Latina 2002 - 2008³

Otro de los mayores desafíos que la humanidad enfrenta en la actualidad y cada vez con mayor incidencia en la mente de todos y cada uno de los habitantes del mundo, es la contaminación de nuestro planeta y como la falta de cuidado con el medio ambiente compromete de manera muy seria el futuro de las nuevas generaciones. En la Figura 3 se puede mirar información relevante en cuanto tiene que ver con la contaminación a través de Dióxido de Carbono.

³ CEPAL. Panorama social de América Latina 2008. 2009. p.78

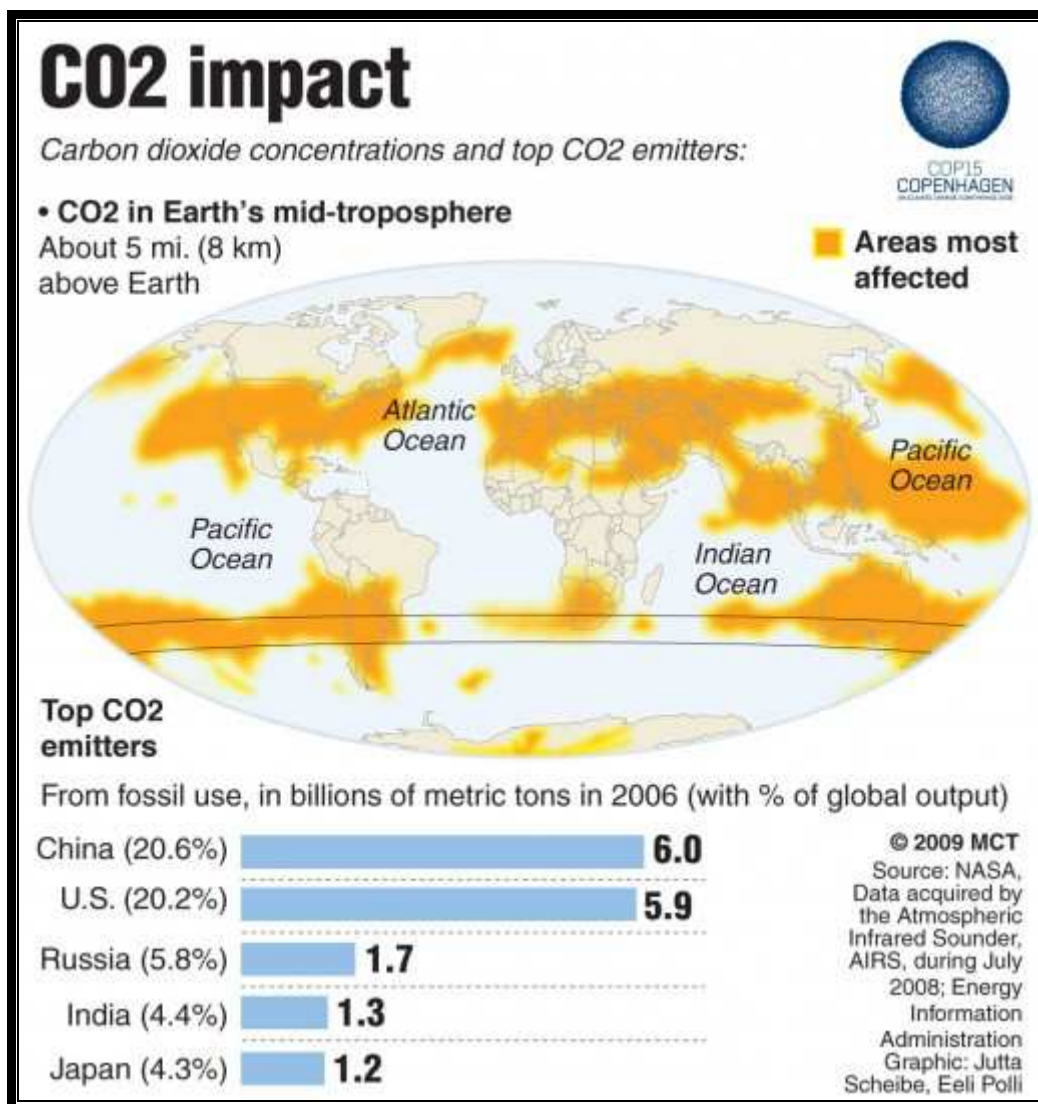


Figura 3: Impacto Dióxido de Carbono⁴

Quizá se puede identificar como el factor más importante de la problemática actual al ser humano como ente que a través de su comportamiento y acciones contribuye en mayor forma a la degradación de la sociedad y de su futura existencia. Este tema se ha interiorizado de tal forma que al momento existen

⁴ UNITED NATIONS. Climate Change Conference: CO2 Impact, 2008

organizaciones, como es el caso de Transparencia Internacional⁵, que se encargan de publicar anualmente estudios de los niveles de corrupción que existen en el mundo, de manera de reflejar de alguna forma estos hechos para apoyar a la concientización social y al emprendimiento de acciones que ayuden a enfrentar frontalmente el asunto. Según el último análisis realizado por la organización en el 2010, de 180 países analizados, más del 73 % tienen un alto nivel de corrupción, el 14,5% un nivel medio y solo un 12.5% un nivel mínimo de corrupción.

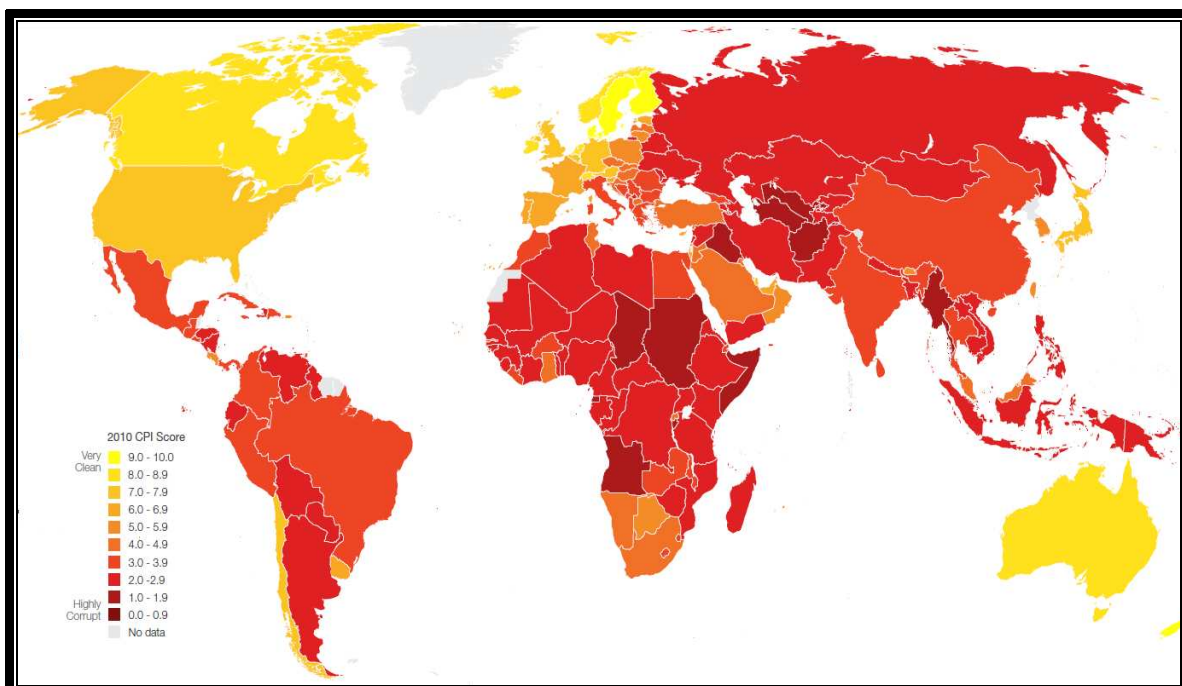


Figura 4: Corrupción a Nivel Mundial⁶

1.1.2. REALIDAD DEL ECUADOR Y SUS EMPRESAS

⁵ TRANSPARENCIA INTERNACIONAL <http://www.transparency.org/>. 2010

⁶ Ibid. Índice de Percepción de Corrupción 2010.

http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/cpi/2010/results. 2010

El escenario en el que se desenvuelven en la actualidad las empresas del mercado ecuatoriano, está lleno de factores que de alguna forma dificultan el avance y desarrollo de las mismas como por ejemplo:

- Las negociaciones con Estados Unidos, nuestro principal socio comercial, están suspendidas desde varias perspectivas que se pueden evidenciar en temas como la falta de un tratado formal de libre comercio (TLC) que facilite la relación con ese mercado tan importante para nuestra economía; o en la mayor complicación para la renovación periódica de la Ley de Preferencias Arancelarias Andinas (ATPDEA) que cada vez se realiza por períodos más cortos.
- Nuestros vecinos y principales competidores en cambio, han avanzado en la implementación de sus tratados de libre comercio (TLC) no solo con los Estados Unidos sino con otros países de Europa y Asia; por lo que si no la han hecho ya, pronto empezarán a tomar ventaja de los mismos.
- De acuerdo a las perspectivas actuales, las negociaciones con la Unión Europea o con los mercados de Medio Oriente son las que están más cercanas, pero los altos niveles de exigencias de estos mercados sumadas a la necesidad de interactuar con la Comunidad Andina de Naciones, añaden nuevas complejidades a ese escenario.
- Ecuador depende en un alto grado de ingresos que provienen de la gran masa de emigrantes que residen y producen en el exterior, del volumen de las exportaciones petroleras y del precio de las mismas, para sustentar el creciente gasto interno.
- La inestabilidad social y política afecta de varias formas el progreso, crecimiento, desarrollo y predictibilidad tan necesarios para salir del sub-desarrollo.

A lo antes mencionado le debemos sumar, que dado el mundo globalizado actual, es necesario para las empresas seguir las tendencias del mercado y cumplir con los requisitos cada vez más exigentes de la demanda y de la sociedad. Entre los requerimientos que empiezan a surgir entre los clientes de las empresas tenemos:

- Productos con potencial de ser exportados y comercializados a nivel global
- Productos con importante valor agregado con respecto a su estado natural
- Potencial de vinculación de diferentes comunidades a la cadena productiva
- Posibilidad de generar impacto social positivo
- Posibilidad de generar impacto ambiental positivo
- Buenas prácticas agrícolas y de recolección
- Buenas prácticas de manufactura

De acuerdo a estudios realizados a nivel mundial, se ha determinado que entre las causas predominantes que diferencian a las empresas que producen excelentes resultados de otras menos exitosas, se encuentran factores tales como: clima organizacional, cumplimiento de leyes proceso y normas, sentimientos de pertenencia, posicionamiento social, actividades sociales y comunitarias, manejo adecuado de recursos, administración de capacidades, etc. Sin embargo, hasta la actualidad estos factores no se han considerado con suficiente profundidad, lo que ha hecho que muchas empresas y organizaciones no desarrollen o alcancen el verdadero potencial del que podrían ser capaces.

En la actualidad, muchas empresas de países del primer mundo, enfocadas en la máxima obtención de beneficios y en el aumento constante de su retorno de inversión; han detectado un nuevo camino para lograr sus objetivos, el mismo que está enfocado en la necesidad de contar con esquemas que conjuguen los criterios tradicionales con los conceptos de Compromiso Social embebidos en la dirección estratégica organizacional. Es por esto que existen ya algunas implementaciones macro que empiezan a ser aplicadas con bastante éxito en las organizaciones más vanguardistas, mientras que la mayoría de empresas se encuentran en un estado de desconocimiento o, en el mejor de los casos, dando sus primeros pasos a la espera de los resultados de las primeras de modo de evaluar los mismos y emprender rumbo hacia esa dirección.

Complementariamente, por iniciativa de las Naciones Unidas en el año 2000⁷ se dieron dos hechos muy importantes:

- En la cumbre del milenio celebrada en la ciudad de Nueva York, en septiembre del año 2000, con la presencia más alta de jefes de estado y de gobierno en la historia de la ONU, sus países miembros suscribieron “Los Objetivos del Milenio”⁸ como muestra de su compromiso de construir un mundo más pacífico, más próspero y más justo, donde prevalezcan los valores de libertad, igualdad, solidaridad, tolerancia, respeto a la naturaleza y la responsabilidad común frente al destino de la humanidad. Los objetivos son:
 1. Erradicar la pobreza y el hambre
 2. Lograr la enseñanza primaria universal
 3. Promover la equidad entre géneros y la autonomía de la mujer
 4. Reducir la mortalidad infantil
 5. Mejorar la salud materna
 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo
- Durante el Foro Económico Mundial, en junio del año 2000 Kofi Annan oficializó el acuerdo que firmaron más de 1300 empresarios, representantes de las más grandes corporaciones en el mundo, con el nombre de Pacto Mundial⁹, con la meta de hacer de la economía mundial

⁷ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. <http://www.un.org/spanish>. 2010

⁸ ibid. Objetivos del milenio. <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>. 2010

⁹ PACTO MUNDIAL. <http://www.pactomundial.org/>. 2010

algo realmente sostenible, basándose en principios y valores relacionados con Responsabilidad Social.

Actualmente podemos mirar cada vez más y más consistentes muestras de la importancia de este tema en el mundo. Se puede mencionar por ejemplo según una reciente evaluación¹⁰ hecha a más de 700 CEO's (Chief Executive Officers) en todo el mundo:

- 93% de ellos están convencidos que los aspectos de sustentabilidad y sostenibilidad serán claves para sus negocios
- 96% de ellos piensan que el concepto de Sostenibilidad debe estar incluido dentro de la estrategia y operaciones de sus compañías
- 72% de CEO's cita "marca, confianza y reputación" como parte de los tres factores más relevantes que los incentiva a tomar acciones en temas de Sostenibilidad.
- 88% de CEO's cree que deberían estar integrando la sostenibilidad en su cadena de adquisiciones.
- Sólo un 54% cree que estos conceptos se han logrado en sus empresas.

Como otro ejemplo se puede mencionar que existe un estudio realizado por Environics¹¹, el 66% de 25,000 personas encuestadas dijo que basan su opinión de una empresa según el comportamiento de la misma hacia la sociedad, mientras que el 40% ha dejado o pensó no comprar el producto de una empresa a la cual calificó de tener un comportamiento irresponsable

Considerando esta problemática y el hecho de que los mecanismos para resolverla están todavía en proceso de adopción en el primer mundo; en el

¹⁰ UNITED NATIONS. Global Compact-Accenture. A New Era of Sustainability, CEO Study 2010. Accenture

¹¹ ENVIRONICS INTERNATIONAL LTD. "Millennium Poll on Corporate Responsibility". September 1999

contexto de nuestro país, la Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que algunos gerentes del mercado empresarial ecuatoriano todavía no manejan, siendo aún pocas las empresas ecuatorianas que están enfocándose en propuestas de administración empresarial sustentadas en un compromiso integral con la comunidad de la que son parte.

A esto le debemos sumar que si analizamos nuestra realidad se puede determinar a grandes rasgos como áreas de oportunidad dentro de las organizaciones en el Ecuador, aspectos tales como:

- Falta de Competitividad
- Personal no motivado y/o calificado
- Mercados volátiles
- Empresas no autosustentables en el largo plazo
- Crecimiento moderado o ausencia del mismo

Considerando todo lo expuesto, se puede plantear que el potencial establecimiento de acciones concretas en el ámbito de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del mercado ecuatoriano, les permitirá como resultado, enfrentar las áreas antes mencionadas a la vez que mejorar su Balance Social y por consiguiente obtener avances significativos y estrategias de corto, mediano y largo plazo en beneficio de sí mismas, las comunidades a las que pertenecen y el país en general.

1.2.MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se ha venido manejando desde hace algunos años, aunque como nociones menos desarrolladas, llamadas de diferentes maneras y lo que es peor, interpretadas de acuerdo a lo que cada organización entendía sobre la misma. En el último tiempo, el tema se ha hecho un concepto más manejable en el ambiente organizacional y social, dada la presentación de iniciativas alrededor del mismo por empresas líderes en el mercado.

Desde el siglo XIX algunas empresas privadas empezaron a participar en actividades de asistencia social, principalmente mediante donaciones a la iglesia o grupos religiosos para obras de caridad, de ahí que en muchas ocasiones el tema de la RSE ha sido principalmente asociado con la “filantropía”, o actividades voluntarias que con carácter informal realizan las empresas a través de donaciones financieras o de otra índole. Sin embargo, en los últimos tiempos, los cambios políticos, sociales y económicos han alentado a las empresas a involucrarse más activamente a la sociedad en un ámbito que va más allá de los temas de solidaridad.

Las primeras personas y empresas que empezaron a realizar cambios al tradicional manejo organizacional y dieron incipientes pasos en torno a este nuevo esquema se establecieron en la época de la industrialización, entre las cuales podemos citar a Joseph Rowntree¹², quien dedicó su riqueza a fondos sociales y de caridad; y, a George Cadbury¹³, quien pensaba que si se protegía la salud y bienestar de los empleados, ellos crearían un concepto de identidad y protegerían mejor a la empresa, dado que la moral y satisfacción de un empleado determina en gran porcentaje su productividad y fidelidad. Se puede citar otros ejemplos de empresarios con estas perspectivas como Henry Ford¹⁴, quien sostenía que sus empleados deberían ganar lo suficiente para comprar los autos que él fabricaba., o a Robert Johnson¹⁵ (de Johnson & Johnson) conocido por su filosofía de ambiente de trabajo cómodo y agradable.

A finales del siglo XIX, también los trabajadores empezaron a crear conciencia de sus derechos y se empezaron a organizar para que se tenga en cuenta sus libertades y se mejore sus condiciones de trabajo y vida. Sin embargo, es a mediados de la década de los cuarenta cuando se empiezan a realizar estudios

¹² JOSEPH ROWNTREE FOUNDATION. <http://www.jrf.org.uk/>. 2010

¹³ WIKIPEDIA. George Cadbury. http://en.wikipedia.org/wiki/George_Cadbury. 2009

¹⁴ WIKIPEDIA. Henry Ford. http://es.wikipedia.org/wiki/Henry_Ford. 2009

¹⁵ WIKIPEDIA. Robert Johnson. http://es.wikipedia.org/wiki/Johnson_%26_Johnson. 2009

sobre responsabilidad social y el comportamiento de las empresas en este ámbito. A finales de la década de los sesenta, ya empieza a hablarse de las prácticas de auditoría social y publicación de resultados de las mismas.

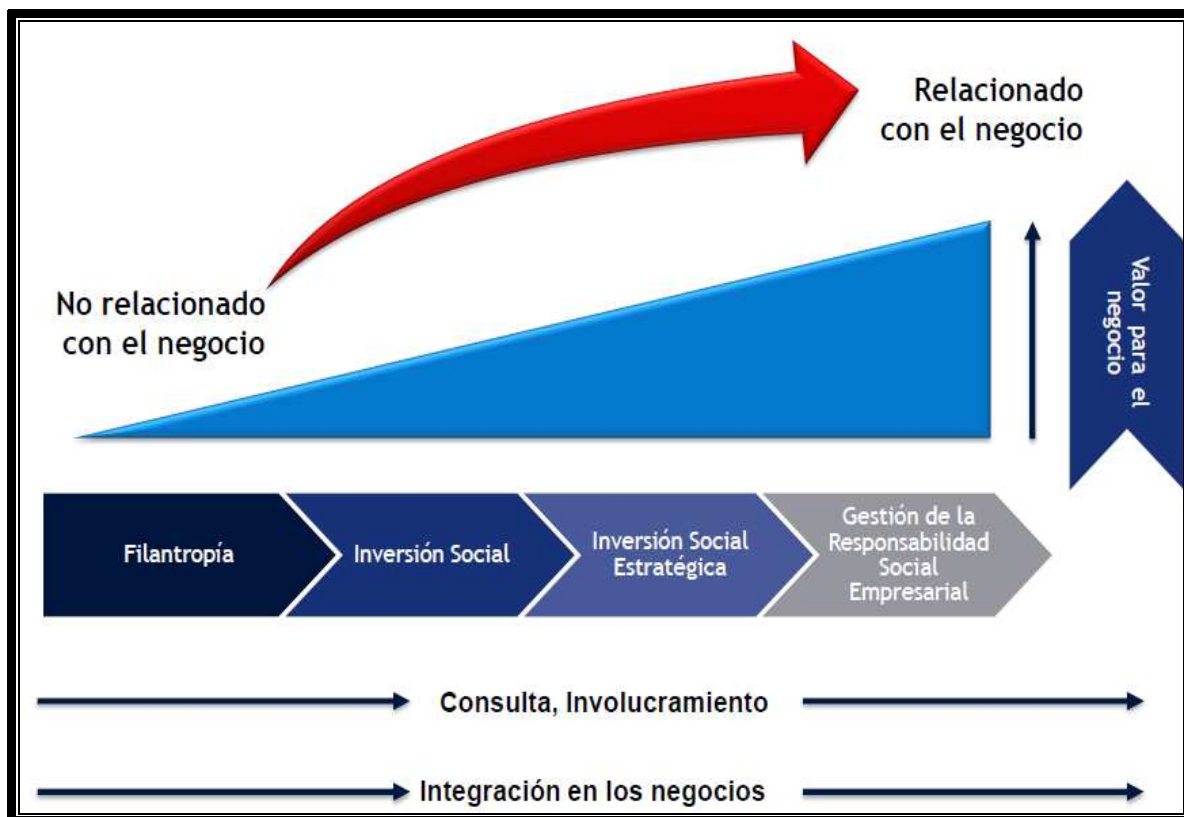


Figura 5: Evolución RSE¹⁶

Sorprendentemente, en los años ochenta desaparece casi por completo la práctica de la RSE, en especial en los países desarrollados, debido a una corriente conceptual que con argumentos como los de Milton Friedman (economista y Premio Nobel de Ciencias Económicas en 1976), afirmaban que la única responsabilidad de las empresas es la maximización de los beneficios económicos. Es por esto que, muchos grupos empresariales empezaron a considerar a la RSE como una amenaza para su gestión que para ese tiempo

¹⁶ VINCLAR: Conferencia Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible. 2010

estaba orientada a la creación de economías de escala acogiendo como práctica común producir más, a menor precio y con menores costos.

A finales de los años ochenta y principios de los noventa, debido a los fracasos financieros de algunas empresas multinacionales, vuelve a resurgir la idea de establecer códigos empresariales de conducta que sumados a los cambios políticos, sociales y económicos, llevan a las organizaciones a tomar en cuenta los aspectos no financieros de sus actividades empresariales. Así empieza a nacer un concepto más estructurado de responsabilidad social, en el que se promueve un desarrollo de la comunidad más que una simple satisfacción de las necesidades de las estructuras sociales más próximas. Hay un creciente interés en “humanizar” a la empresa y es así como aparece el término Responsabilidad Social Empresarial, concepto que varía dependiendo de los países, las culturas, y el tamaño de las empresas.

En los últimos tiempos, la globalización está abriendo nuevas fronteras económicas y generando más y más desafíos para las empresas, las mismas que se ven obligadas a cambiar sus modelos de negocio para poder responder a estos retos y tener éxito. No solo el rol de la empresa ha cambiado en la sociedad, también el gobierno y la sociedad civil están tomando conciencia de la necesidad de trabajar en conjunto con las empresas para lograr un desarrollo común. La globalización de la economía, la liberalización de los mercados y una sociedad cada vez más exigente han generado un cambio en los paradigmas hacia posicionamientos de mayor compromiso con la sociedad y una nueva realidad, en donde los espacios en los que interactúan actores gubernamentales, privados y sociedad civil se entremezclan. La RSE comienza a tomar fuerza y a cobrar relevancia principalmente en asuntos medioambientales, de desarrollo humano y potenciación del capital humano y social.¹⁷

¹⁷ PACTO GLOBAL www.pactoglobal.org 2010

En la Figura 6 se puede mirar un análisis de esa evolución en el pasado inmediato:

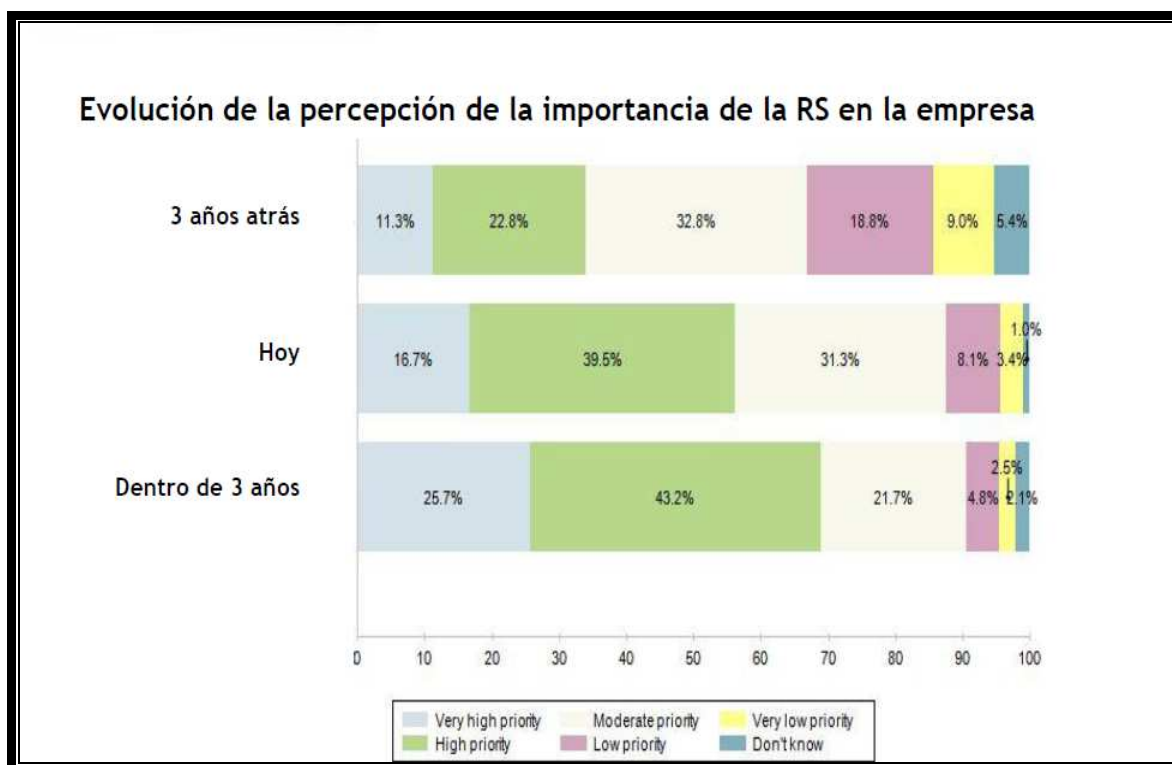


Figura 6: Relevancia de la RSE en la Empresa¹⁸

1.2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL RSE

La RSE es una tendencia que busca el desarrollo sostenible de los actores involucrados (stakeholders) basándose en un proceso estratégico e integrador en el que se pueden ver identificados los agentes de la sociedad que son afectados por las actividades de la empresa, Se debe considerar tanto agentes internos (accionistas, inversores, colaboradores, empleados, clientes, proveedores), como

¹⁸ VINCULAR. Economist Intelligence Unit Analysis. Noviembre-Diciembre 2007.
<http://www.latincarbon.com/2008/docs/presentations/Day3/DantePesce.pdf>. P.9.

agentes externos (gobierno, autoridades públicas, sociedad en general, medio ambiente, ONGs). Para la RSE, no solo es importante el cuánto sino también el cómo y va más allá de la filantropía para constituirse en un aspecto central, estratégico de la gestión empresarial como se puede observar en la Figura 7.

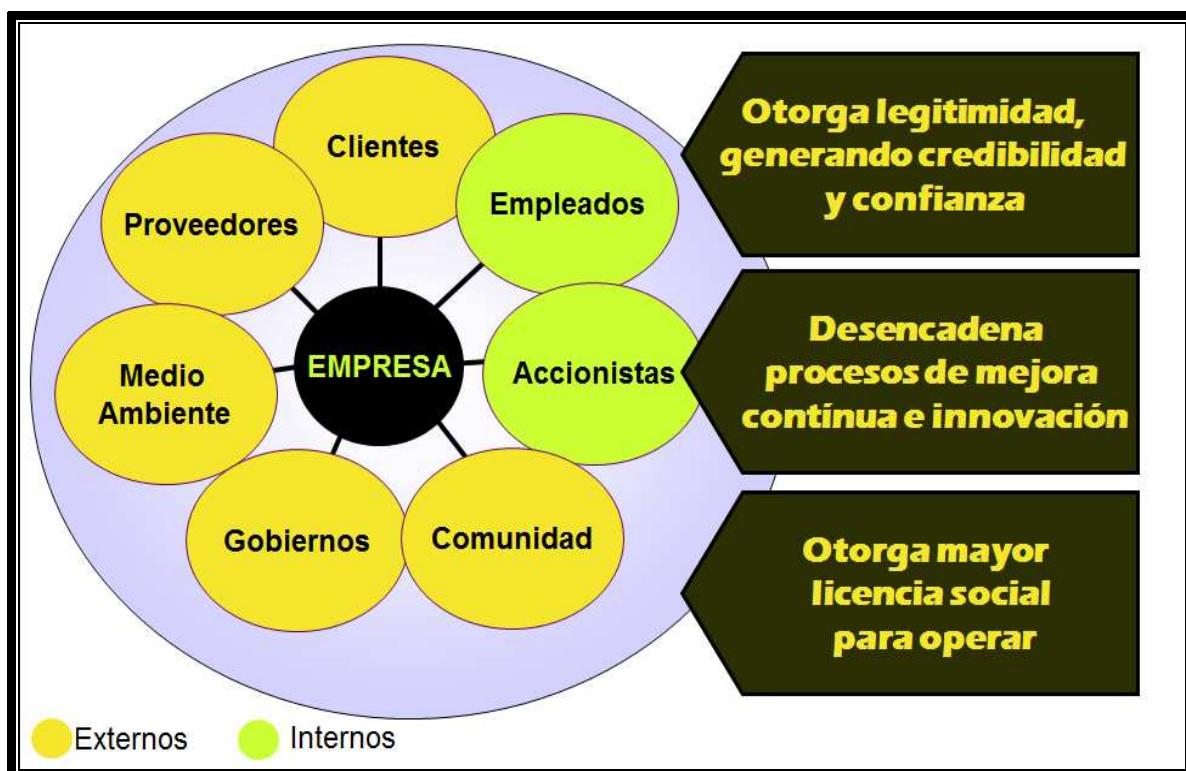


Figura 7: Relación Actores Involucrados y Empresa¹⁹

El compromiso con la RSE debe ser voluntario. Sin embargo, para que sea más efectivo debe ser parte de la planificación estratégica empresarial, con un presupuesto específico y no únicamente basado en actividades de carácter esporádico y reactivo. La RSE afecta a todo lo relacionado con la empresa directa e indirectamente, en áreas como los derechos humanos, la legislación,

¹⁹ CERES – Presentación Congreso Responsabilidad Social. UTE 2010. P.15.

inversiones sociales, medio ambiente, ética empresarial y seguridad laboral; además de que debe involucrarse en las actividades diarias de la empresa y ser parte integral de su estrategia de operación.

La comunidad no es únicamente un agente más para el negocio sino el verdadero motivo de su existencia, ya que una empresa privada utiliza los recursos de la comunidad (humanos, naturales y financieros) para crear valor; por lo que a través de un comportamiento responsable, las empresas deberían devolver a la comunidad lo que recibieron como “préstamo” para producir su riqueza. La sociedad actual está empujando a que las empresas retribuyan las ganancias que obtienen, no necesariamente de una manera solamente económica sino más bien con actividades que fomenten y ayuden al desarrollo sostenible de la comunidad en general. La adopción de la RSE implica un cambio de paradigma; donde la empresa ya no “gasta” en las necesidades de la sociedad de una manera reactiva, sino que siente la obligación de invertir de manera proactiva.

La RSE fomenta el cumplimiento de la ley a nivel nacional e internacional, la integración de temas sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos en la gestión, estrategia, políticas y procedimientos empresariales como fruto del diálogo transparente entre los grupos de interés

Actualmente, son pocos los países que incluyen directamente en su legislación políticas de Responsabilidad Social y Ecuador aún no está en este grupo. Aunque en la Constitución elaborada en Montecristi en el 2008 se establecieron varios principios que son parte indirecta de esta tendencia, todavía existen muchos grupos de la sociedad civil y empresarial que piensan que el incluir la RSE como parte de las leyes, limitaría las posibilidades de acción de las empresas; y que su implementación y compromiso dejaría de ser de carácter voluntario. Por otro lado, otros grupos piensan que el Estado debe asumir un rol activo en el marco de la RSE, convocando a las empresas a incluir políticas y prácticas de RSE, a través de una legislación clara y específica sobre este tema.

Es importante estar conscientes que dado que el concepto de RSE incluye el invertir en capital humano, en el entorno y en las relaciones con los actores involucrados; ésta perspectiva implica el cumplimiento a través de normas y

regularizaciones en los ámbitos de seguridad social, salario mínimo, pago de impuestos, legislación laboral, normas medioambientales, protección al consumidor, entre otros. Es por esto que, el tema de inclusión de la RSE en el ámbito legal de un país abarca más que solo el hecho de cumplir con una ley específica sobre RSE, sino que muchos de sus requerimientos están de hecho, implícitos en otras leyes ya vigentes.

Al contemplar como parte de su proceso de producción a la RSE, el empresario debe contemplar una agenda de trabajo para integrar a los actores involucrados, fomentar la transparencia por medio de informes, códigos de conducta y valores; y confirmar su compromiso con el impacto que tienen sus actividades en la sociedad y el medio ambiente. Como se mira en la figura 8, una agenda integral de RSE contempla muchos temas.



Figura 8: Agenda Responsabilidad Social²⁰

²⁰ ibid P.14

La internalización de la RSE no es espontánea, se requiere de un trabajo e incentivos en materia de colaboración entre organizaciones ciudadanas, empresas y gobierno. Se debe tomar conciencia que la tarea de promocionar y fortalecer la RSE debe ser compartida, de modo que exista una cooperación sistemática y efectiva entre todos los actores involucrados y la confianza necesaria para lograr un trabajo entre estos tres sectores mencionados.

A pesar del compromiso de muchas empresas; las acciones, gestiones, y programas resultan insuficientes ante la magnitud de los problemas sociales y económicos de los países. A nivel global y nacional prevalece un enfoque de responsabilidad social enfocado en la filantropía con fuerte influencia de la religión católica,²¹ mientras que hay muchas empresas con prácticas alejadas de la ética, gracias a la permisividad y fragilidad de la legislación, sistemas de control, fiscalización y regulación. Es por esto, que es importante que se sumen a este proceso otros actores de la sociedad como los medios de comunicación, dado que se busca un genuino cambio cultural que fortalezca la vida democrática y contribuya al desarrollo sustentable de los países.

Para que este cambio cultural sea posible, es necesario y fundamental la educación en todos los niveles, una mayor difusión y visibilidad de experiencias exitosas de empresas que ya han adoptado este concepto, la concientización de la población de la necesidad de ser socialmente responsable, contribuir en la formación de ejecutivos en el tema; y, un conocimiento de la percepción de las empresas y público en general sobre la RSE, a fin de determinar estrategias adecuadas para el proceso de adopción. Por ejemplo, en países en vías de desarrollo, en donde a la población se le dificulta tener lo básico para vivir, se percibe a una empresa como socialmente responsable cuando se ocupa de aportar económicamente a la solución de estas necesidades básicas.

²¹ RED INTERAMERICANA DE RSE – INTERAMERICAN CSR NETWORK. Situación de la RSE en Latinoamérica. Hacia un desarrollo sustentable. Septiembre 2005. p.14

En los países latinoamericanos, se requiere integrar al sector de la pequeña y mediana industria y comercio al proceso de desarrollo de la RSE, pues estas organizaciones forman parte primordial de las economías. Actualmente, en muchos países existen ya instituciones focalizadas al tema de la RSE, que buscan incluir y desarrollar este concepto en las PyMEs. Esto representa un gran desafío, dada la relevancia que tienen las pequeñas y medianas empresas en la generación de riqueza, empleo y cohesión social.

Estudios existentes muestran que, actualmente, la RSE se aplica mayormente en empresas grandes o multinacionales. Existe una relación directa entre el tamaño de la empresa y el nivel de inclusión que ésta tiene en el tema de RSE. Por esto, se determina que en las PyMEs el nivel o cantidad de inversión ya sea en recursos financieros, tiempo, bienes, servicios, y otro tipo de recursos es menor en porcentaje que en las empresas más grandes. Existen ciertas actividades sociales en las que las empresas invierten mayormente, como son: grupos desfavorecidos; actividades formativas y educativas; actividades deportivas y culturales.

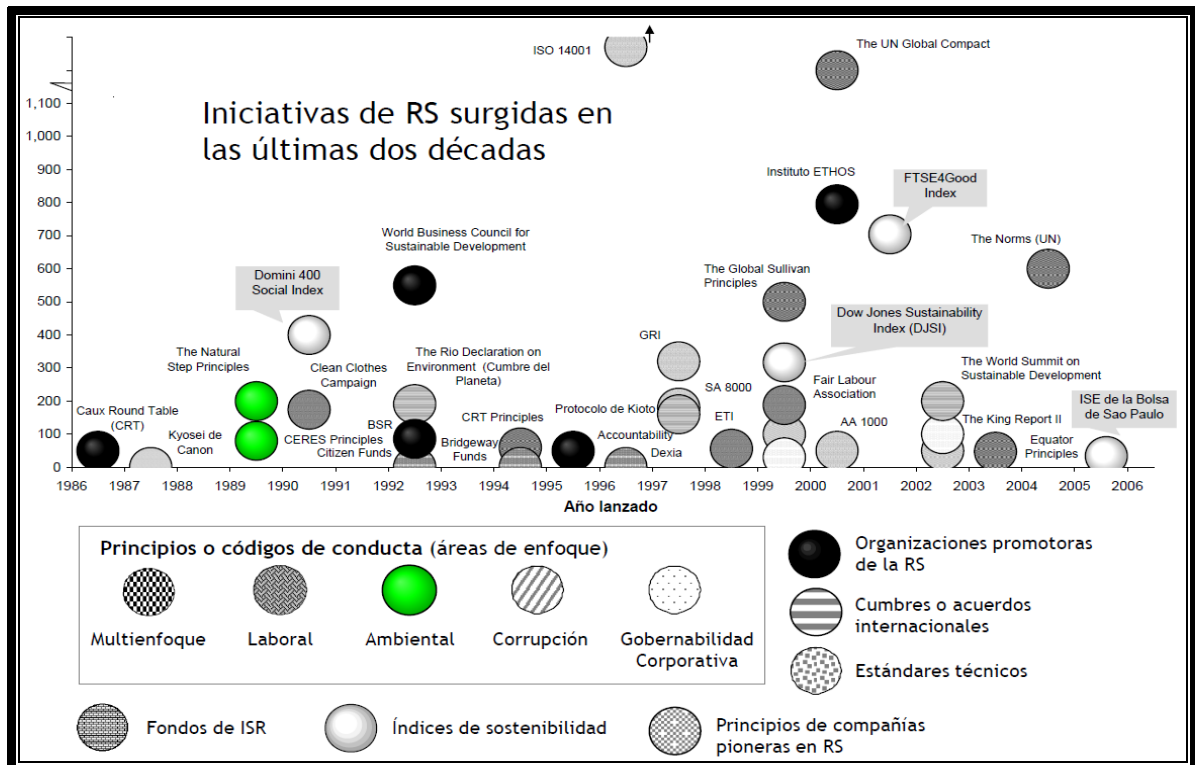


Figura 9: Iniciativas de RSE surgidas en las últimas dos décadas²²

Es indudable que la RSE ha evolucionado significativamente creando múltiples iniciativas y herramientas para poder gestionar el proceso de su implementación. Además, se han creado cuestionarios e informes sociales que ayudan a presentar el estado de la empresa y su nivel de inclusión en la RSE. Esto puede significar que las empresas han entendido realmente esta necesidad o que quizá lo hacen para cumplir con las exigencias de una sociedad que cada vez tiene mayores expectativas en cuanto al tema de Responsabilidad Social como se puede mirar en la Figura 10.

²² OGLIASTRI Enrique, FLORES Juliano, CONDO Arturo. El Octágono: un modelo para alinear la RSE con la estrategia. Editorial Norma 2009. P45

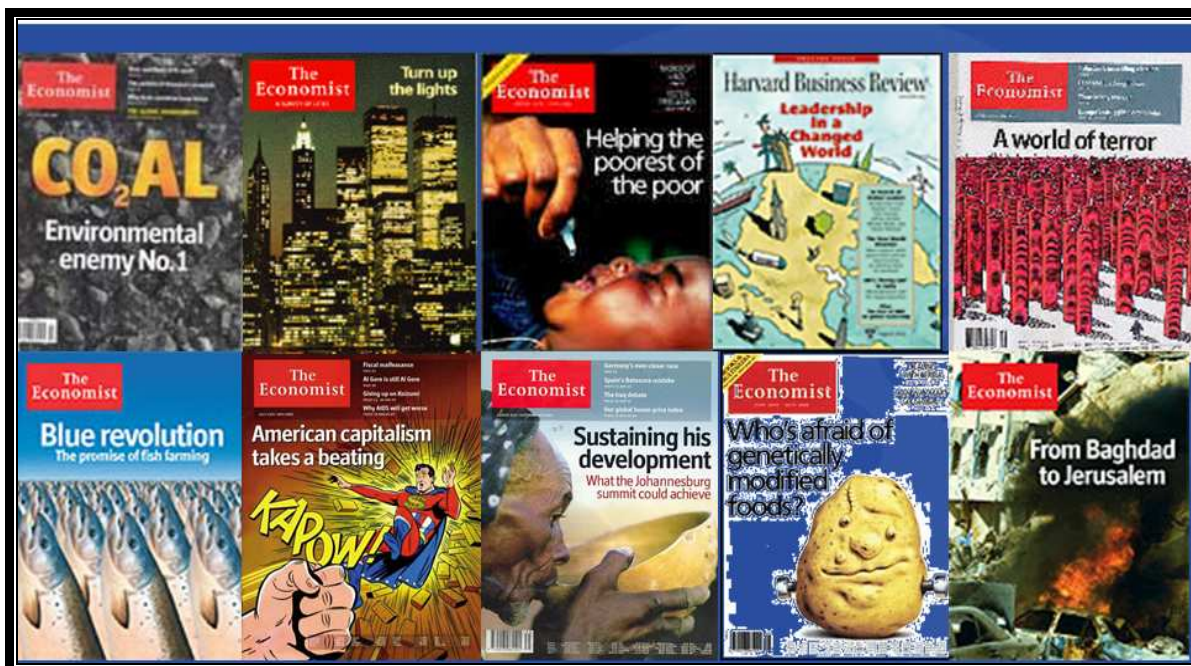


Figura 10: Convergencia Agenda RSE y Negocios²³

Niveles de Compromiso en RSE

Según la clasificación que propone Josep M. Lozano (Papeles de la Economía Española, RSC²⁴) para agrupar a las empresas según sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial de menor a mayor compromiso social se establecen cinco niveles:

- **Legalista.** Es el menor grado de la empresa con la sociedad, la empresa no hace realmente RSE sino que se limita a cumplir las leyes.
- **Instrumental.** Asume cierto compromiso con la RSE para conseguir una buena imagen y reputación empresarial.

²³ CERES – Presentación Congreso Responsabilidad Social. UTE 2010. P.11.

²⁴ PATROCINIO EMPRESARIAL. Papeles de la Economía Española, RSC.
<http://www.tupatrocinio.com/glosario.cfm/responsabilidad-social-empresarial>. 2010

- **Funcional.** RSE más activa, es una respuesta a la sociedad y además la incorpora a la gestión.
- **Estratégico.** La RSE se considera un factor clave y central.
- **Identitario.** La empresa ve la RSE no únicamente como un elemento de la gestión sino que también ve su identidad. RSE y empresa van unidas y son indivisibles.

1.2.2. BALANCE SOCIAL EMPRESARIAL (BSE)

La internalización del concepto de RSE llevó a la necesidad de encontrar o definir formas que permitan la medición del estado de adopción que las diferentes empresas hacen de los principios de la misma; a fin de verificar si las estrategias tomadas han dado los frutos esperados, y emprender acciones para avanzar hacia el objetivo trazado e incluso tener una herramienta para mostrar el nivel de compromiso y logros que una organización ha alcanzado en el ámbito de la RSE.

Esta herramienta se denomina el Balance Social Empresarial (BSE), y es básicamente un mecanismo de planificación y evaluación estratégica organizacional para ayudar a las empresas a medir, comparar y observar cómo se encuentran en cuanto a indicadores de diversos tipos: sociales, ambientales, financieros, etc. que tienen que ver con Responsabilidad Social y su evolución con respecto a la misma; constituyéndose en un instrumento básico de comunicación del compromiso de la empresa con estos principios.

El Balance Social Empresarial permite cumplir con los siguientes objetivos²⁵:

- Realizar un diagnóstico de la gestión empresarial en relación al cumplimiento de su responsabilidad social en un determinado período, lo

²⁵ INSTITUTO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA ARGENTINA. El Balance Social Un enfoque integral. Octubre 2001. p.13.

que permite redefinir políticas, establecer programas y hacer más eficientes las inversiones sociales, mejorando la relación costo/beneficio.

- Permitir a la gerencia planificar las acciones orientadas a aumentar la productividad y eficiencia de sus trabajadores, y a efectuar un seguimiento del resultado de esas acciones.
- Disponer de información relativa a los recursos humanos de la empresa y sobre su relación con los sectores de la comunidad con los cuales ella se vincula, entre otras cosas, para poder informar adecuadamente a la opinión pública sobre su desempeño social.
- Permitir a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que es un instrumento efectivo para medir y controlar las consecuencias, los costos y beneficios derivados de sus acciones.

1.2.3. HERRAMIENTAS PARA GESTION DE RSE

Existen varias herramientas que se han desarrollado para apoyar una buena gestión de la RSE y la generación de Balances Sociales Empresariales.²⁶ En la Figura 11 se resume las herramientas más importantes y más utilizadas en la gestión de RSE.

²⁶ CASADO, F. La RSE ante el espejo: Carencias, Complejos y expectativas de la empresa responsable en el Siglo XXI. p.29.

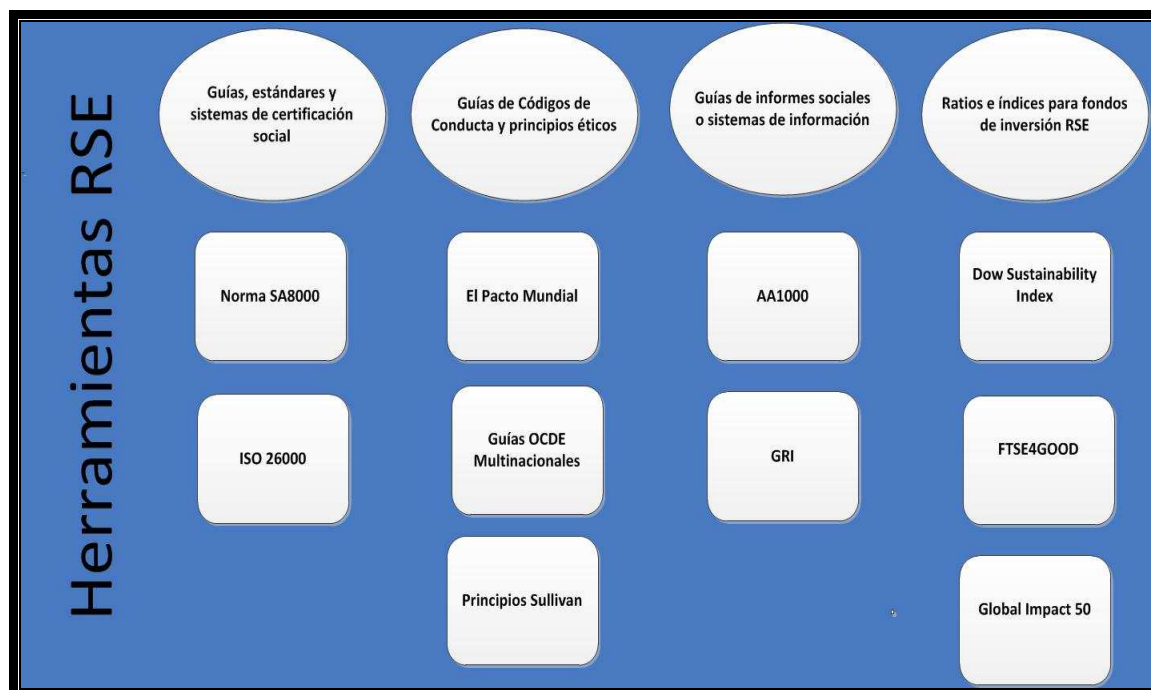


Figura 11: Herramientas para Gestión de Responsabilidad Social Empresarial²⁷

En las siguientes secciones, se describe algunas de las herramientas disponibles.

1.2.3.1. Guías, Estándares y Sistemas de Certificación Social

1.2.3.1.1. Norma SA8000

Social Accountability International SAI encabezada por el Consejo de Prioridades Económicas CEP y otras organizaciones internacionales con la acreditación de la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas CEPAA, crearon en 1998 el estándar y proceso de monitoreo de las condiciones de trabajo Social Accountability 8000 (SA8000), con el objetivo de ayudar a las empresas a desarrollar y gestionar sistemas de rendición de cuentas sociales.

²⁷ ibid

La SA8000 es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social de proveedores y vendedores; y verifica la Responsabilidad Social de una organización sobre la base de una norma de buenas prácticas que permite a los clientes y a los consumidores saber que pueden confiar en que se han implementado los procesos internos necesarios para asegurar los derechos humanos básicos de los trabajadores.

Está considerada como la norma de referencia para auditar entornos de trabajo con mayor facilidad de aplicación siendo diseñada para poder auditarse en instalaciones de cualquier tamaño, en cualquier ubicación geográfica y sector industrial.

Esta norma exige a las empresas que respeten los principios establecidos en varias convenciones internacionales en lo referente a condiciones laborales de seguridad, salud, igualdad, trabajo infantil, horas de trabajo, discriminación, remuneración, entre otros. La norma SA8000 se puede aplicar a todos los sectores y es una herramienta que permite asegurar que los derechos laborales son respetados a lo largo de la cadena productiva.²⁸

A pesar de que el modelo es complejo y un tanto difícil de aplicar a todas las economías y realidades, es un buen instrumento de prevención y registro de la ejecución de las actividades empresariales y su impacto social.

1.2.3.1.2. Norma ISO 26000

La Norma ISO 26000 es una guía de lineamientos de Responsabilidad Social, de uso voluntario y sin requisitos, ya que no tiene propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual. Su objetivo principal es proveer una guía común

²⁸ CRUAÑAS, Andreu. Responsabilidad Social Empresarial y prevención de riesgos laborales . Barcelona. 25 de octubre de 2006. P. 1-7

sobre conceptos, definiciones y metodologías de evaluación, que sea entendible y utilizable por no especialistas; a la vez que, aplicable para cualquier industria, organizaciones de cualquier tamaño y por países en cualquier nivel de desarrollo.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO), eligió al SIS (Instituto de Normalización Sueco) y a la ABNT (Asociación Brasileña de Normas Técnicas) para liderar el Grupo de Trabajo que de generación de la ISO 26000. Con el fin de que la misma sea representativa, intervinieron además para su elaboración, un amplio espectro de actores relacionados con el tema. Al 2010 la norma esta recientemente aprobada y empezando con su proceso de difusión. Las etapas de generación de la misma se pueden mirar en la Figura 12:

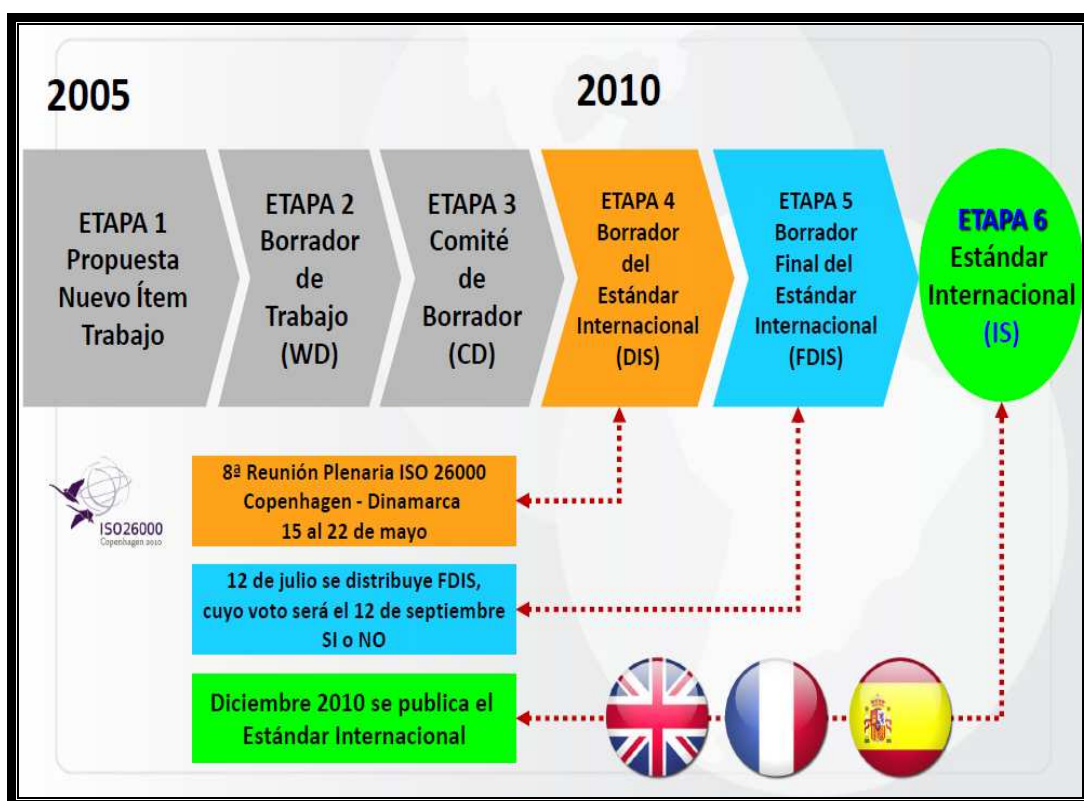


Figura 12: Proceso ISD 26000²⁹

²⁹ VINCULAR. Gestión de la Responsabilidad Social e ISO 26000. Quito, Ecuador. Septiembre 2010. p.29.

Entre los objetivos de creación de la norma se propuso:

- Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RSE
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su RSE mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los actores involucrados.
- Facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RSE.
- Promover y potenciar una máxima transparencia.
- Hacer también un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

Entre los principios que forman parte de la norma se puede mencionar:

- Ayudar a las organizaciones a enfrentar el tema de la RSE, respetando las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales
- Proporcionar una guía práctica para que la RSE sea operativa
- Proporcionar una terminología común
- Identificar y comprometer a los actores involucrados
- Lograr que los informes o memorias presentados tengan un mayor nivel de credibilidad
- Dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora
- Aumentar la confianza y satisfacción en las organizaciones
- Ser consistentes para no entrar en conflicto con otros documentos, tratados, convenciones de RSE ni otras normas ISO

- Cuidar de no reducir la autoridad de los gobiernos en el tema de RSE en las organizaciones
- Aumentar la conciencia y conocimiento sobre la RSE ³⁰

Esta norma pretende estandarizar los procesos para que las empresas tengan una referencia común al implementar la RSE y establecer estándares internacionales en todos los aspectos relativos a la misma; tales como: medio ambiente, derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, economía, entre otros. La Figura 13 muestra un esquema de la norma en mención.

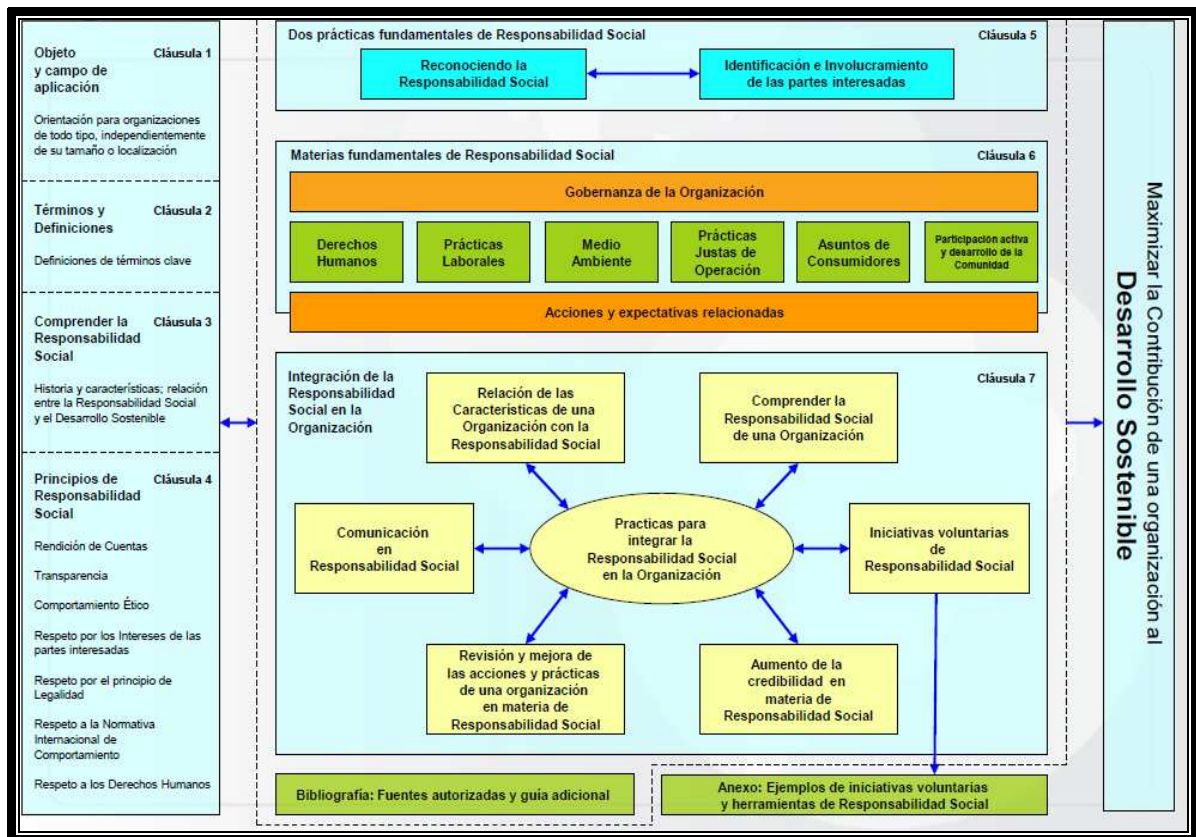


Figura 13: Visión Esquemática de la ISO 26000³¹

³⁰ WIKIPEDIA. ISO 26000. http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_26000. 2010

³¹ VINCULAR. Gestión de la Responsabilidad Social e ISO 26000. Quito, Ecuador. Septiembre 2010. p.35.

Existen tres principios esenciales para diseñar un modelo de RSE :

- Reducir los daños
- Maximizar los beneficios
- Rendir cuentas

Se ha planteado así mismo como beneficios esperados de la implementación del estándar:

- Facilitar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RSE en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.
- Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los actores involucrados (incluyendo los empleadores);
- Incrementar las garantías en materia de RSE a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de actores involucrados;
- Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en:
 - Convenciones de las Naciones Unidas
 - Declaración incluida en los principios del Pacto Global
 - Declaración Universal de los Derechos Humanos
 - Declaraciones y convenciones de OIT
 - Declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo
 - Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.
- Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RSE ya existentes.



Figura 14: Integración de la RSE en la Organización³²

La Norma ISO26000 va a ser una herramienta muy útil para estandarizar los procesos y conceptos y crear el marco necesario para que las empresas puedan implementar diferentes iniciativas al respecto; de igual manera, será un medio que permita a las empresas medir el verdadero impacto que tienen en los partes integrantes e interesadas, las partes que interactúan en el negocio de la empresa y la comunidad como un todo.

1.2.3.2. Guías de Códigos de Conducta y Principios Éticos

1.2.3.2.1. Pacto Mundial

Es una iniciativa, promovida y apoyada por las Naciones Unidas y sus diferentes agencias y organizaciones, que surge en el año 2000 como respuesta a la

³² Ibid. p.37.

búsqueda de un código de conducta o principios éticos que fomenten la responsabilidad social de las empresas y un desarrollo a nivel mundial.

El Pacto Mundial busca la implantación de 10 principios basados en derechos humanos, aspectos laborales, medio ambiente y anti-corrupción que son de adopción voluntaria y carácter genérico, sin códigos explícitos ni sistemas de verificación.

A continuación se enumeran estos 10 principios:

- Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
- Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
- Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

- Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno³³

Para participar en esta iniciativa, las empresas deben enviar una carta al Secretario General de las Naciones Unidas en la que reflejen la voluntad de implementar estos 10 principios como parte de su estrategia y cultura empresarial. El Pacto Mundial recomienda a las empresas que, voluntariamente, publiquen un informe describiendo la manera en la que promueven estos principios.

En esta dinámica, se ha generado entre las empresas diferentes mecanismos de integración y de involucramiento con la iniciativa. Entre estos podemos citar:

- Foros de Aprendizaje: Compartir mejores prácticas y desarrollar investigaciones. Se recopila la información a través de casos prácticos, ejemplos y proyectos de alianzas.
- Foros de Diálogo: Fomentar el diálogo para promover la comprensión entre las empresas y grupos de interés, generar un foro neutral, y promover el desarrollo de iniciativas.
- Alianzas Estratégicas: Promover los 10 principios. Se sugiere que a través de las alianzas se incluya al menos a una empresa en el proceso de implementación de los mismos.
- Creación de Redes y Plataformas Locales: Promover la educación continua entre empresas y responder a necesidades específicas de quien esté implementando los principios.

La organización del Pacto Mundial actualmente busca que las empresas tengan una mayor participación, que se clarifique el papel de las responsabilidades de los

³³ PACTO MUNDIAL. <http://www.pactomundial.org>. 2010

actores involucrados y de la empresa en sí, y que se genere un nuevo marco de gobernabilidad, así como un esquema de sostenibilidad financiera.

1.2.3.2.2. Guías OCDE

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE es la sucesora de la Organización Europea para la Cooperación Económica OECE, resultado del Plan Marshall (denominado oficialmente European Recovery Program o ERP, plan de los Estados Unidos para la reconstrucción de los países europeos después de la Segunda Guerra Mundial) y de la Conferencia de los Dieciséis (Conferencia de Cooperación Económica Europea), Actualmente se ha constituido en uno de los foros mundiales más influyentes, en el que se analizan y se establecen orientaciones sobre temas de relevancia internacional como economía, educación y medioambiente³⁴

En 1976, la OCDE diseñó unos principios para guiar a las empresas en materia de Responsabilidad Social, los cuales fueron actualizados en el año 2000. Esta guía está dirigida exclusivamente a empresas multinacionales y a incentivar que el sector privado adopte las recomendaciones gubernamentales por medio de la exigencia de que las organizaciones tengan en cuenta las políticas fijadas por cada país y las opiniones de otros actores involucrados. Algunas de las áreas a las que las directrices se refieren son:

- Desarrollo sostenible
- Respeto de los derechos humanos
- Estimular las capacidades locales

³⁴ WIKIPEDIA. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%3%b3n_para_la_Cooperaci%3%b3n_y_el_Desarrollo_Econ%3%b3mico. 2010

- Formación del capital humano
- Cumplir con las leyes establecidas en cuanto al medio ambiente, seguridad, higiene, trabajo, impuestos, etc.
- Desarrollar prácticas de gobierno empresarial
- Desarrollar prácticas que promuevan relación de confianza con la comunidad
- Difundir las políticas empresariales entre los empleados
- Alentar a proveedores y clientes para que apliquen estos principios
- No intervenir en actividades políticas

A pesar de varias iniciativas de difusión, estas directrices no han sido muy reconocidas y no han tenido repercusión mundial; sin embargo al 2001 OCDE empezó un proceso de actualización de su guía para empresas multinacionales con 4 focos:

- Cadena de suministro
- Derechos humanos
- Medio ambiente con énfasis en cambio climático
- Transversalmente se reforzará la recomendación de Reportar

1.2.3.2.3. Principios Sullivan

Los Principios Sullivan se crearon en el año de 1997 para defender los derechos humanos e igualdad de oportunidades con el objetivo principal de promover la justicia económica, social y política y generar formas de empleo equitativa al

margen de la raza o cultura del trabajador.³⁵ Es importante anotar que su creador, León Sullivan, fue un afro-americano que decidió luchar contra los prejuicios racistas viajando a Sudáfrica para luchar contra el Apartheid. Entre los principios de Sullivan se puede mencionar:

- Apoyo a los Derechos Humanos
- Igualdad de oportunidades para los empleados sin discriminación de ningún tipo
- Libertad para asociarse y pertenecer a sindicatos
- Compensar la capacidad de los empleados
- Promover la competencia leal y el desarrollo sostenible
- Trabajar con las comunidades para lograr mejorar la calidad de vida de las mismas
- Promover la aplicación de estos principios y ser transparente

Los principios Sullivan son aplicables a cualquier tipo de empresa en cualquier sector y dado que estos principios no tienen un método de verificación específico, generalmente se los aplica en conjunto con normas como la SA8000.

1.2.3.3. Guías de Informes Sociales

1.2.3.3.1. AA1000

AA1000 (Assurance Standard) fue creado por el Institute for Social and Ethical Accountability (ISEA) para implementar procesos y principios de forma de poder llevar una contabilidad social, hacer auditorías y realizar informes sociales.

Este modelo presenta tres principios principales:

- Transparencia
-

³⁵ LEON H. SULLIVAN FOUNDATION. The Global Sullivan Principles of Social Responsibility. http://www.thesullivanfoundation.org/about/global_sullivan_principles. 2010

- Conformidad
- Capacidad de Respuesta

Y los procesos están conformados por cinco fases:

- Planificación
- Contabilidad
- Auditoría y realización de informes
- Integración del proceso en sí
- Integración con los actores involucrados

Este modelo es aplicable a todo tipo de empresas y puede ser integrado con otro tipo de estándares como el SA8000. Sin embargo, su implementación y puesta en práctica es muy complicada y representa altos costos. Esto ha dificultado que las empresas lo puedan adoptar, a pesar de ser un modelo muy flexible y compatible con otros estándares.

1.2.3.3.2. Global Reporting Initiative (GRI)

EL Global Reporting Initiative (GRI)³⁶ es una institución independiente que colabora con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)³⁷, que fue la pionera en la elaboración de un conjunto de guías para realizar informes corporativos enfocados en la medición de la sostenibilidad desde la perspectiva de diferentes dimensiones:

- Economía
- Sociedad
- Medio Ambiente

³⁶ GLOBAL REPORTING INITIATIVE. <http://www.globalreporting.org/Home>. 2010

³⁷ PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE. <http://www.pnuma.org/>. 2010

- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales y Trabajo Digno
- Productos

Desde su creación en 1997 hasta el 2002 su coordinación estuvo a cargo del PNUMA y de la Organización No Gubernamental (Coalition for Environmentally Responsible Economies); siendo actualmente un ente independiente con su propia junta directiva con base en Amsterdam. Cuenta con el apoyo y activa participación de organizaciones de derechos humanos, laborales, investigación, corporaciones, entes medioambientales, inversionistas a nivel mundial.

Las directrices emitidas por el GRI apoyan la preparación por parte de las empresas de informes de sostenibilidad o balances sociales para ayudarlas a describir los resultados de adopción y aplicación de RSE, así como a comparar a la organización e interactuar con las partes interesadas.

La visión del GRI tiene que ver con lograr que la información compartida por las organizaciones en cuanto al rendimiento, económico, social y medio ambiental se estandarice y sea por esto tan fácilmente comparable como lo es la presentación de un informe económico siendo al mismo tiempo tan relevante como este para una compañía.

La misión del GRI es crear condiciones para el intercambio transparente y fiable de información de sostenibilidad a través del desarrollo y la mejora continua del marco de presentación de informes de sostenibilidad

Los principios establecidos en el GRI son los siguientes:

- Transparencia: Exposición completa de procesos, procedimientos y supuestos implicados en la elaboración de la memoria
- Globalidad: Involucrar a las partes interesadas en la mejora de la calidad de las memorias
- Auditabilidad: Los datos de la memoria deben ser avalados por auditores internos o verificadores externos

- Exhaustividad: La información en la memoria debe aparecer de una forma coherente con el marco temporal, alcance y los límites manifestados.
- Relevancia: Es el grado de importancia que se le asigna a un indicador, aspecto o dato, lo que le hace trascendente para presentarlo en la memoria.
- Contexto de sostenibilidad: Situar la acción en el más amplio contexto de restricciones, límites sociales, ecológicos o de otro tipo, cuando añada algún significado adicional.
- Precisión: El objetivo es que la información tenga la mayor exactitud y el menor margen de error
- Neutralidad: Presentar un informe equilibrado y objetivo
- Comparabilidad: Mantener coherencia entre los límites presentados y el alcance de sus memorias
- Claridad: Mantener un alto nivel de detalle y poner a disposición la información para los usuarios y partes interesadas
- Periodicidad: Depende de las necesidades de los usuarios y naturaleza de los datos.

En el año 2010, GRI se encuentra trabajando en los siguientes cambios:

- G3.1, integrando comunidad, género y derechos humanos
- Iniciar trabajo “transparencia en la cadena de suministro”
- Anunciar la meta para el 2020 de “Reporte Integrado”, financiero, ambiental y social.

1.2.3.4. Índices para Fondos de Inversión de RSE

1.2.3.4.1. Dow Sustainability Index

Lanzados en 1999, son los primeros índices globales de seguimiento de los resultados financieros de empresas que buscan sostenibilidad a la vez que analizan las dimensiones económica, ambiental y social ³⁸

Están basados en el análisis de criterios de sostenibilidad generales y específicos para cada sector y se basan también en el proceso definido por las guías Dow Jones Sustainability Index DJSI. Actualmente son más de 70 DJSI licencias ocupadas por gestores de activos en 16 países, para administrar una gran variedad de productos financieros como fondos activos y pasivos, certificados y cuentas segregadas, etc. En total, estos licenciatarios gestionan a la fecha más de 8 mil millones de dólares basados en el DJSI.

1.2.3.4.2. FTSE4GOOD

La serie de índices FTSE4Good³⁹ ha sido diseñada para medir el performance de compañías que cumplen estándares de responsabilidad social reconocidos mundialmente para constituirse en una herramienta para que personas interesadas encuentren donde realizar inversiones relacionadas con responsabilidad social. La transparencia de manejo y los criterios de la marca FTSE han hecho de esta serie muy utilizada para definir productos de inversión enfocados en Responsabilidad Social

Las empresas incluidas en el índice se califican en temas de responsabilidad corporativa en áreas como: ambiental, social y derechos humanos. Estas empresas están sometidas a análisis complejos a través de una serie de criterios que se revisan periódicamente y que se desarrollan a través de consultas con una amplia gama de expertos de la industria y las partes interesadas, para lograr un

³⁸ DOW JONES SUSTAINABILITY INDEXES. <http://www.sustainability-index.com/default.html> 2010

³⁹ FTSE4GOOD INDEX SERIES. http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/index.jsp 2010

consenso amplio sobre lo que constituye una buena responsabilidad social corporativa.⁴⁰

1.2.3.4.3. Global Impact 50

The Clinton Global Initiative, una iniciativa del ex presidente estadounidense Bill Clinton para el desarrollo de soluciones a los problemas globales más importantes, ha anunciado el lanzamiento del índice Global Impact 50 que agrupará a los gestores de activos financieros con mejores resultados sociales y medioambientales.

El proyecto, que cuenta con el apoyo de la Fundación Rockefeller y otras importantes fundaciones tiene por objetivo movilizar una inversión de 2.000 millones de dólares de aquí a 2016, que permita afrontar retos globales como el cambio climático. El índice proporcionará a inversores y asesores información sobre los principales gestores financieros y su comportamiento social, estrategias de inversión y los ámbitos en los que invierten.

Un consejo asesor formado por reconocidos líderes del ámbito de la economía social, seleccionará los miembros de Global Impact 50, que se darán a conocer a finales del primer trimestre de 2011

1.2.4. IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL

El empleo de RSE dentro de una empresa tiene muchos beneficios ya que apunta a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, la calidad del producto, la transparencia en los procesos, la satisfacción del cliente, la excelencia de los proveedores, y el cumplimiento de las obligaciones legales en todos los ámbitos; es decir, este concepto, tiene influencia tanto en la cadena de valor de una

⁴⁰ RMIT UNIVERSITY. FTSE4Good. <http://global.rmit.edu.au/encyclopedia/ftse4good.php> 2010

empresa, como en los agentes internos y la sociedad como un conjunto, a la vez que impacta directamente y se puede ver reflejado en la productividad, manejo del presupuesto, y toma de decisiones.

La gestión empresarial con criterios de RSE crea un ambiente de trabajo en que los empleados encuentran un nivel de satisfacción mayor y por ende aumenta la eficiencia y la reducción de costos; el establecimiento de políticas claras de RSE genera mayor confianza por parte de los inversionistas no solo a nivel empresarial sino en la economía a nivel nacional e internacional y por ende una alta valoración de mercado que ayuda a mejorar la imagen externa e interna de las empresas.

Otros beneficios que la RSE provee a las empresas son: la oportunidad para obtener ventajas competitivas basadas en una diferenciación de comportamiento y responsabilidad hacia la sociedad, mejora de la calidad de vida interna o clima organizacional, atracción de inversiones y facilitamiento de las negociaciones comerciales con y entre países desarrollados que exigen el cumplimiento de estándares y certificaciones internacionales.

Actualmente, la RSE no se considera como una asignación presupuestaria específica para cambiar la cultura empresarial; sino que por el contrario, se considera como una inversión para mejorar la imagen corporativa. Sin embargo, uno de los retos más importantes que se generan al adoptar la RSE, es precisamente el motivar e incentivar el fortalecimiento de una cultura empresarial que sea compatible con este modelo, tanto en las empresas del sector público como privado.

Sin embargo, el tema de la sostenibilidad y responsabilidad social de las empresas está creciendo cada vez más, pues tanto la sociedad como otros grupos de interés ejercen presión para que las empresas se comprometan con un desarrollo sostenible, no solo a nivel económico sino en todos los ámbitos en los que tenga participación la empresa y en la sociedad en general.

1.2.5. CONSIDERACIONES LEGALES

Los diferentes actores (la sociedad civil, las empresas, los organismos

internacionales, y el Estado) no poseen una definición clara del rol que debe ejercer el Estado en la promoción de la responsabilidad social empresarial. Para algunos, el Estado en sus diferentes dimensiones (gobierno central, gobiernos locales, empresas públicas, etc.) debería construir estímulos institucionales (fiscales, regulaciones normativas, etc.) y ser ejemplo de la RSE a través de las empresas públicas, otros actores, por su parte, remarcan el carácter voluntario de la responsabilidad social empresarial.

El desarrollo del tema en Ecuador es aún incipiente si se compara con la región y coincide con un proceso de cambio que está viviendo la sociedad civil, que comenzó con la creación y puesta en marcha de la nueva Constitución del 2008 y que está pasando por una serie de transformaciones en los formatos estatales de prestaciones de servicios públicos y la aparición de nuevos grupos y demandas. Por esto y especialmente en los últimos tiempos se nota un renovado impulso a través de iniciativas de la sociedad civil, de las empresas, las organizaciones empresariales y el Estado.

Según Enrique Iglesias, ex Presidente del Fondo Monetario Internacional (FMI), afirma que el Estado debe plantarse como garante de reglas claras y generador de incentivos y que debe haber reglas claras por parte del poder político ya que así se podrá tener horizontes de mediano para programar y administrar los riesgos generando la confianza, base del desarrollo.⁴¹

En la constitución ecuatoriana aprobada en Montecristi en 2008, se puede mencionar que aun cuando hay referencias genéricas a principios de responsabilidad social y reconocimiento del medio ambiente como un actor protagónico de la sociedad con derechos y protecciones todavía no hay una referencia explícita a Responsabilidad Social Empresarial. Hasta el momento, no existe tampoco un proyecto de ley específico sobre Responsabilidad Social como lo tienen países más avanzados en este aspecto como Uruguay y Brasil.

⁴¹ DERES. Entrevista al Presidente del BID, Enrique Iglesias. México. www.deres.org.uy Septiembre 2004.

En las siguientes secciones se detalla algunos elementos respecto a lo manifestado:

1.2.5.1. Constitución del Ecuador 2008 y Responsabilidad Social

La constitución ecuatoriana vigente a la fecha introdujo algunos criterios muy novedosos con respecto a temas especialmente vinculados con la naturaleza y el medio ambiente mencionando en algunos puntos incluso los términos de responsabilidad social. A continuación se presenta algunos extractos del articulado en mención⁴²:

- TÍTULO II DERECHOS
 - Capítulo Primero: “Principios de Aplicación de los Derechos”
 - Art 10.- ... La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución
 - Capítulo Sexto: “Derecho a la Libertad”
 - Art 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:
 - # 15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.
 - # 26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas.
 - Capítulo Séptimo: “Derechos de la Naturaleza”
 - Art. 71.- La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente

⁴² ECUADOR. Constitución del Ecuador 2008. Título II Derechos. 2008

su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza. Para aplicar e interpretar estos derechos se observaran los principios establecidos en la Constitución, en lo que proceda.

El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.

- Art. 72.- La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de Indemnizar a los individuos y colectivos que dependan de los sistemas naturales afectados.

En los casos de impacto ambiental grave o permanente, incluidos los ocasionados por la explotación de los recursos naturales no renovables, el Estado establecerá los mecanismos más eficaces para alcanzar la restauración, y adoptará las medidas adecuadas para eliminar o mitigar las consecuencias ambientales nocivas.

- Art. 73.- El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales.

Se prohíbe la introducción de organismos y material orgánico e inorgánico que puedan alterar de manera definitiva el patrimonio genético nacional.

- Art. 74.- Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y

de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir.

Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado.

- Capítulo Noveno: “Responsabilidades”
 - Art 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:
 - #6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible. .

 - TÍTULO VI RÉGIMEN DE DESARROLLO⁴³
 - Capítulo primero: “Principios generales”
 - Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:
 - #4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural..

 - Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y
-

⁴³ Ibid. Título VI Régimen de Desarrollo. 2008

a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

- #2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

- TÍTULO VII RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR⁴⁴

- Capítulo primero: “Inclusión y Equidad”

- Art. 355.- La autonomía no exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional

- Capítulo segundo: “Biodiversidad y Recursos Naturales”

- Sección Primera: Naturaleza y Medio Ambiente

- Art. 395.- La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

- #1. El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
 - #2. Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas

⁴⁴ Ibid. Título VII Régimen del Buen Vivir. 2008

las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.

- #4. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.
- Art. 396.- El Estado adoptará las políticas y medidas oportunas que eviten los impactos ambientales negativos, cuando exista certidumbre de daño. En caso de duda sobre el impacto ambiental de alguna acción u omisión, aunque no exista evidencia científica del daño, el Estado adoptará medidas protectoras eficaces y oportunas.

La responsabilidad por daños ambientales es objetiva. Todo daño al ambiente, además de las sanciones correspondientes, implicará también la obligación de restaurar integralmente los ecosistemas e indemnizar a las personas y comunidades afectadas.

Cada uno de los actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto ambiental, de mitigar y reparar los daños que ha causado, y de mantener un sistema de control ambiental permanente.

Las acciones legales para perseguir y sancionar por daños ambientales serán imprescriptibles.

1.2.5.2. Proyecto de Ordenanza del Distrito Metropolitano de Quito

Existe un proyecto de Ordenanza Municipal auspiciado por el Concejal Pablo Ponce que contiene lo siguiente⁴⁵:

Considerando:

Que el Art. 278 de la Constitución señala que para la consecución del buen vivir, las personas, colectividades y formas organizativas deben producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

Que la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 14 reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

En su Art. 33 la Constitución reconoce que el trabajo es un derecho y un deber; el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado.

Que el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo (Acuerdo Subregional Andino), en su Capítulo III gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo – Obligaciones de los Empleadores: Art. 11 determina que: es necesario generar una cultura empresarial basada en la ética y la responsabilidad social; debiendo las empresas definir objetivos con visión de

⁴⁵ PONCE, Pablo. Proyecto Ordenanza Distrito Metropolitano de Quito. Concejal Pablo Ponce. 2010

sostenibilidad, lo cual implica la generación de riqueza y rentabilidad, pero al mismo tiempo valores de equilibrio ambiental y equidad social.

Que el Art. 83 de la constitución establece, entre otros deberes y responsabilidades de los ecuatorianos, lo dispuesto en su numeral 6 “Respetar los derechos de la naturaleza preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible;” , numeral 7 “Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular”; y 12, “Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.”

Articulado:

Objeto de la Ordenanza:

Generar una Cultura Empresarial basada en la ética y la responsabilidad social; elementos indispensables para que la empresa moderna incorpore en sus operaciones y relaciones con sus empleados, con la comunidad y con el ambiente, acciones conducentes a desarrollar una Filosofía de Responsabilidad Social Integral.

Definición de Responsabilidad Social Empresarial:

A los fines de la presente Ordenanza se entiende por “Responsabilidad Social Empresarial” a la Filosofía Corporativa (conjunto de políticas, prácticas y programas adoptados por empresas y empresarios) para actuar en beneficio de los stakeholders (trabajadores, accionistas, socios, comunidad y ambiente) más allá de las exigencias legales y normativas.

Esta Ordenanza incentiva a todas las empresas y empresarios nacionales o extranjeros que desarrollan actividades económicas en el DMQ.

Balance Social Empresarial:

Documento que recoge los resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa y permite evaluar su desempeño en términos de activos y pasivos sociales durante un período determinado.

El Balance Social contendrá conceptos relacionados con el ejercicio de la actividad de la empresa de aspectos que no son sólo de carácter financiero o económico, sino que tiene como objetivo mostrar el esfuerzo que realiza la empresa en beneficio de su personal, la comunidad ,el ambiente y la magnitud del mismo, en forma de Programa, Plan o Proyecto.

Certificación en RSE:

Es la verificación formal por parte de una entidad de certificación, del cumplimiento de las buenas prácticas de Responsabilidad Social de la empresa, dentro de su plan, programa o proyecto del Balance Social Empresarial.

Las empresas o empresarios una vez certificados podrán presentar anualmente su Balance Social a sus trabajadores, el Municipio y a la comunidad en general.

Para conservar la certificación de RSE, las empresas o empresarios deberán cumplir todos los años las especificaciones establecidas o que se establezcan en las normas.

Creación del Banco de Datos de RSE:

Se inscriben y participan todas las personas jurídicas, empresas, empresarios, ONG´s, que estén localizadas en el DMQ y que desarrollen acciones que influyan directamente en el Distrito y cuya situación legal y fiscal se encuentre regularizada ante los poderes públicos pertinentes (nacionales, provinciales y municipales).

Creación del Premio y Reconocimiento a la Responsabilidad Social Empresarial:

El objeto del premio y del reconocimiento es el de difundir, estimular, y distinguir las acciones de las empresas privadas, inclusive las unipersonales, así como las empresas públicas creadas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), localizadas en el Distrito Metropolitano de Quito, que signifiquen una contribución al bienestar de la comunidad, el medio ambiente y los recursos humanos locales, transformando en hechos concretos el principio de la RSE.

Criterios de Evaluación:

- a) Que responda a demandas y/o problemáticas reconocibles en el ámbito local.
- b) Que tenga en cuenta la diversidad de aspectos y actores que intervienen en la problemática en cuestión.
- c) Que contribuya a transformar positivamente la situación inicial que fue objeto de acción
- d) Que afecte a colectivos significativos.
- e) Que sean innovadoras, creativas y sostenibles a mediano y largo plazo.
- f) Que tengan elementos que las identifiquen como prácticas-modelo para otros.

Categorías:

Para optar por el premio RSE se establecen 6 categorías institucionales:

1. Grandes
2. Medianas
3. Pequeñas
4. Unipersonales
5. Comunitarias
6. Artesanales

Objetivos Generales del Premio:

- a) Generar mecanismos de adhesión voluntaria que prueban conductas de responsabilidad social y ambiental.
- b) Destacar el apoyo que los entes involucrados brindan a la comunidad y su esfuerzo por cumplir los preceptos de la responsabilidad social.
- c) Contar con un Banco de Datos de Responsabilidad Social Empresarial, que permita elaborar diagnósticos adecuados acerca de los vínculos entre las empresas y ONG'S con la comunidad local. Así como también, contar con ejemplos susceptibles de ser reproducidos por otras entidades.

Requisito General:

Para inscribirse en el Banco de “Responsabilidad Social Empresarial” del Distrito Metropolitano de Quito y optar por la candidatura al Reconocimiento de la “Responsabilidad Social Empresarial”, las empresas, empresarios, e instituciones interesadas deberán presentar dentro de su Balance Social Empresarial el plan, programa o proyecto integral donde se describa claramente su aporte y resultados al entorno social y ambiental.

Requisitos que debe tener el Plan, Programa o Proyecto dentro del BSE:

- a) Estar implementado y en pleno funcionamiento, estableciéndose como

mínimo un año de antigüedad desde el comienzo de su implementación.

b) Evidenciar el grado en el cual se alcanzaron los objetivos propuestos, expresado con datos mensurables cuantitativa y cualitativamente.

c) Exponer los mecanismos de monitoreo y evaluación que han sido utilizados.

d) Ser sustentable a lo largo del tiempo y demostrar cierto grado de estructuración de las acciones en un programa.

e) Ser verídicos en todos los datos, bajo pena de descalificación. Los resultados deberán, en todos los casos, estar documentados.

f) Ser iniciativas originales no premiadas con anterioridad.

Quedan excluidos aquellos planes, programas o proyectos que sean el resultado de una medida impuesta por disposiciones legales, y aquellos que constituyan exclusivamente donaciones en dinero o especie.

Jurado:

- Con el fin de evaluar el Reconocimiento a la “Responsabilidad Social Empresarial” del D.M.Q se conformará un Jurado compuesto por:
- El Alcalde o su delegado;
- Los concejales presidentes de las comisiones de: Desarrollo Económico, Salud, Ambiente y Educación. o sus delegados.
- Un representante del CONESUP
- Un representante de las Cámaras de la Producción
- Un representante de los trabajadores.

CRONOGRAMA:

La inscripción al Banco de Datos de “Responsabilidad Social Empresarial” tendrá un carácter permanente a partir de la fecha en el cual se disponga su apertura.

El Reconocimiento a la “Responsabilidad Social Empresarial” tendrá una frecuencia anual, cuyo cronograma de funcionamiento se establecerá en las Bases del mismo, el cual preverá que la entrega de reconocimientos se realice en la misma fecha oficial establecida para la entrega de Premios, Condecoraciones y Reconocimientos que realiza anualmente el Municipio de Quito.

RECONOCIMIENTO:

El/los ganadores del Reconocimiento a la “Responsabilidad Social Empresarial” recibirán:

- a) Un reconocimiento simbólico representado por un Certificado expedido por la Autoridad Municipal;
- b) Una estatuilla o escultura diseñada para tal fin;
- c) La autorización municipal para utilizar públicamente el distintivo de “Empresa Socialmente Responsable” en sus productos o servicios;
- d) (posible exoneración de tasas municipales como parte del incentivo o premio durante 2 años)*

DIFUSIÓN:

El Banco de Datos de “Responsabilidad Social Empresarial” y el Reconocimiento a la “Responsabilidad Social Empresarial” contarán con una página web accesible a través del Portal Oficial del Municipio donde se publicará la nómina de empresas con sus respectivas actualizaciones, en una versión resumida a los fines de difundir las experiencias e incentivar su reproducción.

En dicha página web se publicará la Convocatoria y las Bases para la presentación de candidaturas, sin perjuicio de la publicación por prensa, y se dará a conocer los ganadores del Premio.

CAPÍTULO 2: DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL EN EL MERCADO ECUATORIANO

Dada la importancia de esta tendencia en el entorno mundial, en este capítulo se analiza la situación de la RSE en las empresas del mercado ecuatoriano; para lo cual, inicialmente se describirá el perfil general de los organismos que están trabajando en la temática, y luego se expondrán experiencias de empresas innovadoras que están dando los primeros pasos en el desarrollo de esta nueva cultura de RSE en el Ecuador.

2.1. ORGANISMOS DE RSE EN EL ECUADOR

Existen algunos organismos que están enfocados a desarrollar el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador, entre los que podemos mencionar:

- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES
- Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador IRSE
- Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana
- Hexagon

Estas organizaciones tratan principalmente de establecer una conciencia de Responsabilidad Social Empresarial; a través de proveer: diversos tipos de información, herramientas, capacitaciones, fórums, reuniones, etc., en que las diferentes empresas y organizaciones intercambien ideas, mejores prácticas, soluciones, problemas e inquietudes acerca del tema. El principal objetivo de esta dinámica, es lograr que las empresas líderes en el mercado tomen a la RSE como parte del desarrollo de sus actividades diarias, y que el concepto como tal, pase a formar parte integral de la cultura de las empresas y del comportamiento de sus colaboradores.

En las siguientes secciones, se explica cuáles son las actividades de cada uno de estos organismos y como están direccionando sus esfuerzos a la difusión de la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador.

2.1.1. CERES

La Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social (CERES)⁴⁶ es una red de organizaciones, constituida en el 2005, cuya misión es la de promover el concepto y las prácticas de Responsabilidad Social en el Ecuador, a través de un grupo de empresas fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del país.

Los objetivos de CERES son:

- Fortalecer la capacidad institucional de las organizaciones miembros para la promoción, el conocimiento y la aplicación de políticas y programas de responsabilidad social.
- Impulsar la interlocución y el establecimiento de acuerdos entre sectores públicos y privados, nacionales e internacionales, tendientes a definir y poner en marcha programas de responsabilidad social;
- Incidir en la legislación y en la formulación de políticas públicas que promuevan el ejercicio de la responsabilidad social en el Ecuador;
- Fortalecer y desarrollar la capacidad de organizaciones interesadas en promover y practicar la responsabilidad social en el Ecuador.

Para lograr estos objetivos, CERES ha desarrollado y ofrece:

- Servicios de capacitación e información de acuerdo a las necesidades de sus miembros

⁴⁶ CERES. Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social. <http://www.redceres.org>. 2010

- Servicios generales y específicos en temas de fortalecimiento organizacional y responsabilidad social.

Estos servicios buscan fundamentalmente que las experiencias compartidas entre miembros permitan ampliar el conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial, haciendo que las propuestas teóricas pasen a ser propuestas de trabajo que se vuelvan realidades prácticas y que empiecen a formar parte de la cultura de las empresas.

Entre las principales iniciativas que CERES promueve son:

- Acceso a información: Permitiendo a través de los boletines mensuales, página web, informativo trimestral, centro de recursos y encuentros de intercambio de experiencias, que los miembros obtengan información de las tendencias en el área de la Responsabilidad Social Empresarial, el desarrollo de conceptos, normas, objetivos, experiencias de empresas locales o extranjeras.
- Capacitación: Ofrece cursos intensivos de Responsabilidad Social Empresarial, talleres y capacitaciones orientadas a incrementar las habilidades y conocimientos de los individuos sobre la importancia de la misma. Se incluyen debates, acceso a consultorías, recursos, diagnósticos institucionales, indicadores, herramientas y seguimiento de experiencias en el ámbito de la RSE.
- Vínculos profesionales y de colaboración: CERES busca lograr vínculos entre sus miembros a través de actividades y eventos que ayudan a compartir experiencias, mejores prácticas, estrategias, información, ideas y a lograr una mayor colaboración entre organizaciones.
- Convertirse en una voz para la Responsabilidad Social: CERES busca convertirse en el referente nacional en el campo de la Responsabilidad

Social, a través de la difusión de ideas, estrategias, políticas de impacto de la temática, y promoviendo los intereses y preocupaciones del sector.

- Ser un puente con otros sectores y actores: CERES es miembro de Forum Empresa (Red de Organizaciones de RSE en América Latina) y de WINGS (Worldwide Initiatives for Grantmaker Support), además de tener fuertes nexos con ETHOS, empresa brasilera que fomenta la Responsabilidad Social Empresarial; y ha establecido relaciones con varias fundaciones e institutos a nivel de Latinoamérica

Las organizaciones que conforman CERES provienen de distintas regiones del país, representan diversos estilos, valores y características, y atienden una multiplicidad de temáticas. Su trabajo, en conjunto, atiende a resolver los problemas de desarrollo de la sociedad ecuatoriana, para construirla como una sociedad democrática, sustentable y solidaria.

Entre las empresas que conforman CERES se puede mencionar:

- AGA S.A
- Asociación Coordinadora del Voluntariado del Guayas - ACORVOL
- Assist Global
- Aurelian Ecuador
- Banco Pichincha – Fundación CRISFE
- Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental - CEDA
- Compañía de Cervezas Nacionales y Cervecería Andina
- Corporación de Promoción de Exportaciones e Inversiones
- Diners Club del Ecuador
- DOLE – Fundación DALE
- Ecuador Bottling Company Corp. - EBC
- EMAPA Ibarra
- Empresa Eléctrica Quito (EEQ)
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador - FLACSO
- Fondo Ambiental Nacional

- Fundación Coca Cola de Ecuador
- Fundación Esquel Ecuador
- General Motors
- Grupo Futuro – Fundación Futuro
- Holcim – Fundación Holcim Ecuador
- Itabsa
- Nobis – Fundación Nobis
- Pinturas Cóndor
- Plasticaucho Industrial S.A.
- PRONACA
- REPSOL - Fundación REPSOL-YPF
- Telefónica Movistar
- Unibanco
- Universidad Casa Grande

CERES es una organización que trabaja desde la parte conceptual e ideológica para ayudar a las empresas a comprender más profundamente el concepto de la RSE, es por eso que su fortaleza principal está en la parte conceptual y no en la parte técnica.

2.1.2. IRSE

El Instituto de Responsabilidad Social Ecuatoriano (IRSE)⁴⁷ es una organización privada sin fines de lucro, creada por la Fundación Horizontes, para promover el compromiso de la empresa, como un socio en el desarrollo sostenible del Ecuador.

⁴⁷ IRSE. Instituto de Responsabilidad Social Ecuatoriano <http://www.irse-ec.org/> 2010

Es la primera iniciativa ecuatoriana que incursionó en este campo, siendo su visión contribuir al éxito sostenido del negocio; a través de prácticas empresariales, basadas en valores éticos y respeto para empleados, medio ambiente, proveedores, consumidores, comunidades y relaciones con gobiernos locales y nacional. El IRSE está asociado, entre otros, con el Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARS).

Para el IRSE, la Responsabilidad Social es un medio para integrar las acciones estratégicas de las organizaciones y es uno de sus objetivos, a través del desarrollo y aplicación de sus herramientas, apoyar a la implementación de ese medio integrador.

Según el presidente del IRSE Roque Morán, la RSE es una cultura, no un medio, no un fin, no una moda, es buscar el desarrollo sostenible. Esta cultura debe afincarse en tres niveles principales: filosófico, consensual y directriz como se ilustra en la figura 15 ⁴⁸ :



Figura 15: Fundamentos RSE – IRSE⁴⁹

⁴⁸ IRSE. Fundamentos. http://www.irse-ec.org/contenido/fundamentos_irse.html. 2010

⁴⁹ Ibid

Los principios que conforman el nivel filosófico son:

- La dignidad de la persona humana, que representa el fin último de la sociedad, a través del respeto de las diferencias de cada persona.
- El bien común que es el conjunto de condiciones de la vida social que permiten las asociaciones.
- La solidaridad que es el ser responsables de todos, buscando su igualdad en dignidad y derechos por el bien común
- La subsidiariedad que significa que las sociedades más desarrolladas o de orden superior deben tener una actitud de ayuda hacia las sociedades menos desarrolladas. Es cumplir con las responsabilidades de cada actor dentro de la sociedad.

Estos principios deben ir de la mano con tres valores principales:

- La Verdad que ayuda a mejorar la convivencia de los seres humanos
- La Libertad pues todo ser humano tiene el derecho a ser considerado como un ser libre y responsable, derecho ligado con la dignidad de la persona.
- La Justicia que se refiere a repartir y dar a cada uno lo que le corresponde, reconocer al otro como persona, como un ser humano con derechos, responsabilidades y dignidad

El segundo nivel, es el consenso a nivel mundial sobre la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial a través de convenios. Los dos principales convenios que maneja el IRSE son:

- Los Objetivos del Milenio, que es un consenso entre países del mundo en el ámbito de Estados y Gobiernos, para hacer de éste, un mundo sostenible, pacífico, y justo. Son ocho objetivos básicos que los países se comprometieron a cumplir hasta el año 2015. Para Ecuador, este convenio fue firmado por el presidente Jamil Mahuad en su período.
- El Pacto Global, que es un consenso a nivel empresarial mundial, en donde 1300 de las empresas más grandes se comprometieron a ver el

lado humano de la globalización. Estas se comprometieron con 10 principios englobados en los siguientes 4 ámbitos:

- Respeto a los Derechos Humanos
- Respeto a los Derechos Laborales
- Protección del Medio Ambiente
- Lucha Anticorrupción

El tercer nivel es el nivel más tangible, habla de las herramientas que ayudan a medir el nivel de adopción de Responsabilidad Social en las empresas:

- La ISO 26000 que, como ya se ha mencionado anteriormente, es una guía a nivel mundial para que los interesados tengan una pauta, un marco teórico y práctico sobre RSE. Esta guía, no es ni obligatoria ni certificable.
- GRI, que es la herramienta que indica cómo realizar informes de Responsabilidad Social, con un enfoque en el desarrollo sostenible. Es una serie de protocolos que ayudan en la elaboración de la memoria de sostenibilidad, son 400 indicadores divididos en 3 aristas principales:
 - Económica
 - Social
 - Ambiental

El IRSE es una entidad que trabaja con ciertas iniciativas específicas para tener una guía más clara de a dónde se quiere llegar; entre estas iniciativas se tiene:

- Informar, guiar, orienta y difundir a todos los niveles de la sociedad ecuatoriana, los auténticos conceptos y componentes de la Responsabilidad Social
- Formación de capacidades, a través de charlas, conferencias, encuentros, capacitaciones para lograr que en todos los niveles organizacionales se

formen las bases, fundamentos y herramientas de la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial.

- Investigar, desarrollar, analizar y adaptar las diferentes herramientas y metodologías que se refieren a la implementación e impulso de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Implantar el modelo de la Responsabilidad Social Empresarial a través del desarrollo de la Ruta de la Responsabilidad Social que es un modelo que lo que busca es impulsar e implementar en las organizaciones la cultura de la Responsabilidad Social integrando varias herramientas y procesos que deben ser aplicados de manera técnica y metodológica. Esta Ruta consta de cuatro pasos principales:
 - a. Concientización y sensibilización de la RSE de la cúpula empresarial.
 - b. Examinarse y realizar un diagnóstico a profundidad en base a las preguntas del GRI o un análisis de brecha.
 - c. Estrategia Organizacional que incluye el definir en qué dimensión se van a centralizar los esfuerzos. Se debe formar un equipo con líder para cada dimensión e implementar el plan.
 - d. Hacer un reporte de RSE, realizar la memoria de sostenibilidad como base para un mejoramiento continuo.
- Apoyo en el desarrollo y evolución de la Norma ISO 26000 de RSE

La visión del IRSE es la de mantenerse como pionero del tema en el Ecuador y al momento, se encuentra trabajando además en los siguientes ámbitos para fortalecer la implementación de las iniciativas mencionadas anteriormente:

- Está en continuo proceso de formar alianzas estratégicas con Universidades para que la Responsabilidad Social sea materia del pensum de estudios.

- Realizar una investigación formal de la situación de la Responsabilidad Social en Ecuador
- Cooperación con organizaciones como CEMDES, que es una organización de empresarios y para empresarios, creada para promover el concepto de Desarrollo Sustentable desde la perspectiva empresarial, y facilitar la implementación de soluciones innovadoras en temas ambientales y de Responsabilidad Social en el Ecuador.

Además de sus iniciativas, el IRSE provee varios servicios para las empresas con el objetivo de ayudar a las mismas a ser parte de la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial, a través de un mejor conocimiento de sus principios, de cómo integrarlos en las funciones diarias del negocio y como crear un reporte para la comunidad de las acciones que la empresa está tomando en este campo.

Estos servicios se dividen en cuatro puntos:

- Diagnóstico del estado de la RSE en la empresa. Establecer de manera técnica y metodológica las condiciones en las que se encuentra la organización en cuanto a su desempeño en RSE.
- Plan Estratégico con base en la RSE. Elaborar la planificación estratégica de la organización en base al diagnóstico del estado de la RSE, a través de la definición de la Fase Filosófica, Fase Analítica y Fase Operativa.
- Implantación del Modelo de RSE. Marcar una ruta para establecer una cultura de RSE en la organización que ayude al desarrollo sostenible.
- Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad. Desarrollo de un reporte de RSE, en el que se integra la gestión empresarial y se impulsa el liderazgo de la Organización. Esta memoria se desarrolla bajo la guía G3 del GRI.

Actualmente, el IRSE aglutina entre otras a empresas como:

- AVIS

- General Motors - OBB
- Amanco
- Adelca
- KawaMotors
- Holcim
- Pacificard
- Movistar
- Mutualista Pichincha
- Nestlé
- OCP Ecuador S.A.
- Orgu Ford
- GPS Track
- ESPA
- Hospital Metropolitano
- Pronaca
- Eternit
- Corporación Maresa
- Mazmotors
- Microsoft del Ecuador

Algunos de estos miembros, como es el caso de OCP, Pronaca, y Mutualista Pichincha están dando pasos consistentes en el proceso de implementación del modelo de RSE y han elaborado ya memorias de sostenibilidad en donde presentan el nivel de inclusión de la RSE en sus actividades, tanto internas como externas.

2.1.3. CÁMARA DE COMERCIO ECUATORIANO AMERICANA

La Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana⁵⁰ es una organización sin fines de lucro fundada en Ecuador desde 1974. Su misión es promover el comercio, la inversión, y el desarrollo empresarial del Ecuador con los Estados Unidos y su objetivo general es brindar a sus miembros, a través de sus coyunturas estratégicas, un respaldo internacional para competir en un mundo globalizado.

La Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana está formada por miembros de todas las ramas de negocios, como por ejemplo, abogados, aduanas, agencias de viaje y turismo, automóviles, seguros, bienes y raíces, electrodomésticos, computadoras, hotelería, construcción, médicos, maquinaria, exportadoras, banca, entre otros.

Las empresas miembro han formado varios comités para poder abordar la gran variedad de temas que les afecta, entre estos comités están: Política Económica y Finanzas Corporativas, Comercio Exterior, Propiedad Intelectual, Turismo, Energía, Capital Humano, entre otros, y hace algún tiempo, se formó el comité de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de crear en las empresas una consciencia sobre este tema y proveer a sus miembros con herramientas e información, además de promover fórums, reuniones y eventos en los que las empresas puedan conocer un poco más sobre la RSE y compartir sus experiencias, procesos, y avances.

A pesar de que la iniciativa ya está en marcha, sigue en sus primeras etapas y aún queda una gran área de oportunidad para seguir desarrollando el tema en los comités y llegar así, a las diferentes ramas de negocios a nivel del país, pues es necesario aprovechar la amplia gama de empresas que forman parte de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana como ente vinculante y de unión empresarial

⁵⁰ CAMARA DE COMERCIO ECUATORIANO AMERICANA. <http://www.ecamcham.com>. 2010

2.1.4. HEXAGON

Hexagon es una empresa que cuenta con el apoyo de Forum 3000, que es la abanderada en el tema de Responsabilidad Social en Chile y que tiene un foco más específico en el ámbito de la provisión de servicios alineados a Responsabilidad Social Empresarial, ya que no se encarga de realizar capacitación o entrenamiento inicial acerca del tema, sino que más bien tiene como segmento objetivo a empresas que ya han empezado su proceso de adopción de esta cultura.

En su portafolio de ofertas se puede mirar, desde herramientas para ayudar a medir el grado de implementación de Responsabilidad Social en las empresas, hasta análisis de políticas, diseño e implementación de instrumentos y programas de desarrollo, modelos de costos, gobernabilidad, economía de educación y de salud, entre otros⁵¹. El esquema más comercializado, es el de apoyar en la generación de una serie de indicadores de medición, orientación técnica para la implementación de los mismos y en base a estos resultados apoyar en la elaboración de las respectivas memorias de sostenibilidad.

2.2.EMPRESAS PIONERAS DE RSE EN EL MERCADO ECUATORIANO

La implementación de la RSE en una organización constituye una magnífica oportunidad para que las empresas que descubran a través de la misma la posibilidad de conseguir alinearse con la rápidamente cambiante sociedad en la que nos desenvolvemos respondiendo así a los estímulos del mercado que se pueden esquematizar en la Figura.

⁵¹ HEXAGON CONSULTORES. <http://www.hexagon.com.ec/econ.htm>. 2010

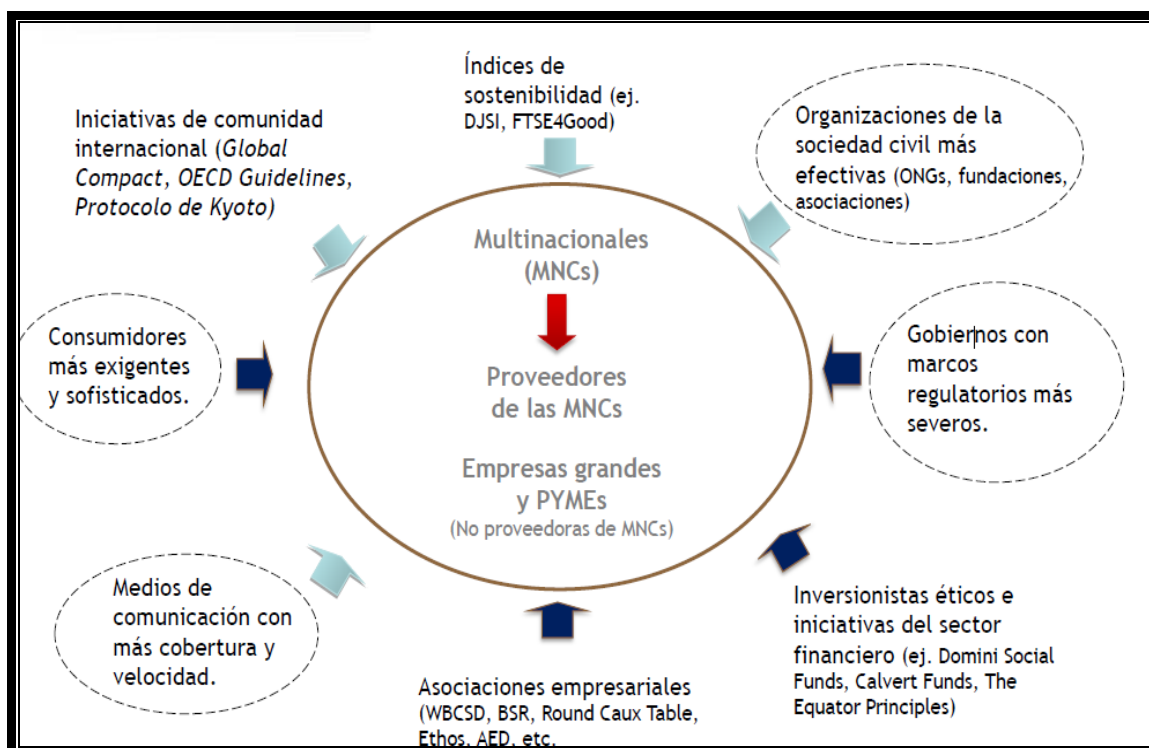


Figura 16: Incentivos del Mercado para RSE⁵²

Con el objetivo de contextualizar los conceptos presentados a una realidad empresarial concreta, en las siguientes secciones se presentan opiniones y experiencias de empresas ecuatorianas pioneras en el ámbito, que tienen a la Responsabilidad Social Empresarial como una forma de vida, trabajo, y negocio.

2.2.1. OLEODUCTO DE CRUDOS PESADOS OCP

Oleoducto de Crudos Pesados OCP es una empresa de servicios petroleros que transporta crudo pesado para sus accionistas y otros clientes del sector, que así lo requieran.

⁵² VINCLAR. Gestión de la Responsabilidad Social e ISO 26000. Quito, Ecuador. Septiembre 2010. p.10.

La misión de OCP es “Transporte eficiente de crudo pesado” y su visión es “Ser la referencia Latinoamericana de una operación de transporte de hidrocarburos eficiente, segura, ambientalmente sustentable, socialmente responsable y que estimule el desarrollo integral de sus colaboradores”

Para la Gerencia de Responsabilidad Social de OCP, la RSE actualmente es un tema en el cual muchas empresas quieren participar aunque no están convencidas de lo que involucra y la importancia que el tema tiene, siendo confundida muchas veces con mera filantropía o asistencialismo. En el caso de OCP, la Responsabilidad Social Empresarial es parte de su visión, de su estructura básica y de la cultura organizacional de la empresa, siendo algo por lo cual trabajan convencidos tanto los empleados como los altos ejecutivos.⁵³

Existen cuatro ámbitos principales que deben ser parte de los objetivos estratégicos de la empresa: Ambiental, Social, Económico y Ético. El reconocimiento en estas áreas (especialmente la social y ambiental) es lo que ha permitido a OCP operar con tranquilidad dentro de las diferentes comunidades y ambientes del país.

La RSE es una tendencia que implica más de lo que el común de los empresarios ecuatorianos piensa, pues implica el buscar el desarrollo sustentable de la empresa, con sus actores involucrados. La definición de esos actores depende del giro del negocio, debiendo la organización ser socialmente responsable con cada uno de ellos. Por ejemplo, entre los principales grupos de interés de OCP se pueden mencionar:

- Empleados: Este es el grupo de interés más importante, pues sin el recurso humano la empresa no funciona. Entre las principales consideraciones a tomar en cuenta se puede mencionar por ejemplo:

⁵³ OCP. Entrevista a Eugenio Naranjo. Mayo 2008

- Buena remuneración
 - Trato justo
 - No discriminación
 - Condiciones de seguridad
 - Condiciones de salud
 - Ambiente de trabajo.
- Comunidad: Aporte a las comunidades a través de programas de desarrollo comunitario que permiten apoyo a través de salud, educación y productividad desde la perspectiva de infraestructura, apoyo logístico, etc. con una inversión de algunas decenas de millones de dólares en el lapso de los últimos 10 años. Es importante puntualizar que dado que el tema Responsabilidad Social es parte de la visión y objetivos de OCP casi no se ha realizado publicidad del tema.
 - Medio Ambiente: La empresa es parte de un sector muy sensible, pues atraviesa 500 kms. de recorrido de parques, reservas, ríos, etc.; por ello sus actividades en este ámbito tienen que ver con:
 - Operación adecuada
 - Manejo de desechos
 - Manejo de residuos
 - Manejo de agua
 - Aportes para conservación ecológica
 - Reforestación
 - Protección de parques naturales.
 - En estos ámbitos y con el fin de mantener su condición de pionera, OCP tiene estándares internos 3 o 4 veces más exigentes que lo que dice la ley.
 - Estado: Dado que el trabajo de OCP es con un bien patrimonial (transporte del petróleo ecuatoriano), el Estado pasa a ser uno de sus principales

grupos de interés desde diferentes perspectivas de cumplimiento de normativas:

- Fiscales
 - Ambientales
 - Tributarias
 - Políticas
-
- **Accionistas:** En el caso de OCP los accionistas son a la vez clientes puesto que son ellos los que compran o pagan por el servicio, por lo tanto, tienen responsabilidades y derechos. Los accionistas, como otros clientes contratan los servicios de transporte de crudo, por lo que también pasan a ser parte de la cadena de valor de OCP.

 - **Proveedores:** Es un grupo muy importante pues forma parte de la cadena de valor. Al ser socialmente responsable una empresa garantiza a sus proveedores un trato justo, transparencia, no corrupción, eficiencia en los procesos, etc. a la vez que exige a sus empresas proveedoras el manejo de conceptos de Responsabilidad Social como parte integral de su comportamiento.

 - **Líderes de opinión:** Son un grupo de interés de mucho peso donde se puede considerar personalidades de la prensa y sus diferentes líneas de pensamiento e influencia así como también a líderes comunitarios.

2.2.1.1. Implementación de RSE en OCP

Para OCP, la Responsabilidad Social Empresarial debe estar intrínseca en el comportamiento de la empresa en sí, debe ser parte del sentir de la organización y debe constar en la misión, visión y planeación estratégica.

El primer paso para adoptar este esquema de manejo organizacional, es el involucramiento de la alta gerencia, ya que solo de esta forma será posible

transmitir el concepto al resto de la empresa y lograr compromisos de largo plazo con un enfoque de RSE.

Una vez que el concepto este internalizado y sea parte integral de todos y cada uno de los miembros de la organización, se puede empezar a analizar cuáles son los principales actores involucrados (trabajadores, proveedores, clientes, etc.); luego, se debería realizar un análisis estilo F.O.D.A. de éstos grupos de interés o actores involucrados, para planificar e implementar planes de acción mapeados con el plan estratégico.

Todo aquello que hace la empresa en su día a día, genera una evidencia de su grado de Responsabilidad Social; siendo importante considerar que la adopción del concepto en sí, es un proceso en el que se va aprendiendo conforme se va adquiriendo experiencia, siendo el límite inferior, el cumplimiento de la ley.

Como mecanismo de seguimiento y monitoreo se debe hacer mediciones constantes de los avances obtenidos en la materia a través de la publicación de un Balance Social que permita a la vez mostrar a la sociedad el compromiso de la organización con la misma. Como ejemplo, se anexa un extracto del Balance Social de OCP del año 2007 en el Anexo A y el documento completo en el CD que acompaña este trabajo.

2.2.1.2. Beneficios de la RSE en OCP

Desde un punto de vista pragmático, el retorno de la inversión hecha en RSE para OCP, es el reconocimiento y el involucramiento con la comunidad que les permite tener una operación segura; ya que, al tener un trato justo con la comunidad y buscar su desarrollo, se crea un sentido de pertenencia de la empresa dentro del conglomerado social en el que trabaja.

Para lograrlo, se invita a los miembros de los grupos comunitarios a plantear necesidades, planificar proyectos y a ser parte de los mismos. El objetivo es, en conjunto, trabajar y generar desarrollo sustentable y sostenible en el tiempo; manteniendo siempre en mente que no se debe entregar nada a la comunidad sin una contraparte de trabajo, un aporte en tiempo o habilidades, y/o un

involucramiento de gente de la comunidad y de los mismos gobiernos seccionales. Lo que se busca, es lograr un grado de verdadera inclusión en las comunidades no a base de los esquemas usuales de simple filantropía, lavado de imagen o hasta compra de conciencias, sino a través de generación de verdadera Responsabilidad Social. Por ejemplo, para crear un Dispensario Médico, la comunidad pone el terreno, el mantenimiento y la mano de obra; el gobierno provincial paga a los doctores y OCP pone los medios y el dinero para el material, la infraestructura y el equipamiento.

Hay que considerar sin embargo, que cada grupo comunitario con el que se interactúa tiene realidades, necesidades y hasta culturas diferentes; las cuales, primero tienen que ser interpretadas, compartidas, evaluadas y solucionadas para lograr el compromiso del grupo y así se pueda lograr un esquema de desarrollo y progreso que tenga trascendencia a futuro.

2.2.2. MICROSOFT DEL ECUADOR S.A.

Microsoft del Ecuador es una filial de Microsoft Corporation con actividades en Ecuador desde hace más de 18 años siendo su modelo de negocio el desarrollo de software y la venta de licencias por su uso.

La misión de Microsoft es: “Permitir a la gente y a las empresas alrededor de mundo alcanzar todo su potencial” y su visión es: “Brindar mayor poder a la gente a través de software de alta calidad en cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo”.

Para Federico Andrade, ejecutivo que estuvo a cargo de la implementación del programa RSE en Microsoft del Ecuador, la RSE es un comportamiento básico dentro de la nueva sociedad. Las empresas deben enfocarse en generar riqueza económica pero también en apoyar al desarrollo sustentable de su público interno (colaboradores, empleados, accionistas) y su público externo (comunidad, gobierno), a través de una relación a largo plazo con todos los grupos de interés mediante asociaciones estratégicas y velando porque las políticas de la empresa sean apoyadas y practicadas por las empresas que forman parte de su cadena de

valor. Por todo esto es muy importante que cada empresa analice cual es el nivel de relación que tiene con cada uno de los actores involucrados en la realización de sus actividades, siendo los principales:

- Proveedores: Se debe tener una relación a largo plazo y fomentar que los mismos apliquen comportamientos alineados con la RSE, como por ejemplo: que no se empleen a menores de edad, cumplimiento con todos los principios de la ley, refuerzo de una cultura basada en valores, estándares establecidos de atención al cliente, y un alto nivel de transparencia en todas las acciones de la empresa y de sus miembros.
- Gobierno: En todos los países donde la empresa está presente, se debe tener una relación seria y transparente con el gobierno, cumpliendo con las obligaciones que éste impone.
- Medio Ambiente: Analizar si la empresa es generadora de contaminación o es una empresa verde. Si el primero es el caso se debe tomar en cuenta que pasos se están siguiendo para eliminar estos procesos contaminantes y los residuos que pueden estar afectando a las comunidades aledañas.
- Comunidad: De qué manera se influye en la comunidad en la cual se trabaja en términos de colaboración beneficio o hasta perjudicialmente.

Para Federico Andrade, el tema de donaciones y filantropía ya no es lo fundamental dentro del concepto de RSE, ya que lo esencial para las organizaciones ha pasado a ser el desarrollo sustentable de la comunidad y la sociedad de una zona geográfica, región o país.

En el Ecuador, cada día más empresas las que muestran interés por el tema, empezando a difundirse el concepto incluso en la mediana empresa. Lo fundamental es que los directivos de estas empresas deben, en primer lugar, entender a cabalidad que es la RSE para ponerla en práctica.

El problema todavía es que muchas empresas consideran que los cambios que se darán por convertirse en una empresa socialmente responsable pueden acarrear pérdidas; sin embargo, esto es solo una percepción ya que aunque en un inicio

los cambios y establecimiento de nuevos procesos pueden impactar de alguna forma el funcionamiento de la organización, poco a poco la comunidad y el público en general, empezarán a premiar a las empresas que socialmente responsables al tomar decisiones de compra en función de una consciencia social que poco a poco va creándose en el mundo.

2.2.2.1. Implementación de RSE en Microsoft

A nivel mundial Microsoft, dentro de sus políticas, maneja principios y valores claros que son establecidos como principios y razón de ser de su presencia en cada una de sus subsidiarias.

A nivel personal aspectos como la transparencia, honestidad, ser abierto, respetuoso con las personas y dedicado a la búsqueda de desarrollo profesional son básicas para todo empleado de Microsoft; mientras que también existen políticas claras de relacionamiento con el gobierno y de cumplimiento estricto de todas y cada una de las exigencias de las leyes locales en cada uno de los países en donde Microsoft tiene operaciones. Como ejemplo, en este trabajo se anexa el Informe de Gestión Social de Microsoft Ecuador publicado del año 2008 (Ver Anexo B).

En este informe se detalla el impacto concreto del enfoque de RSE de Microsoft del Ecuador, tal como se muestra en la Figura 17.

PROGRAMA ALIANZA POR LA EDUCACIÓN	
Profesores Capacitados	Alumnos, maestros y directores Beneficiados
+ 40,000	+ 800,000
CENTROS COMUNITARIOS DE APRENDIZAJE	
Personas entrenadas en programas Microsoft en los centros comunitarios	37,456
Personas que recibieron cursos con Microsoft Curriculum (a partir del 2005)	88,350
Personas beneficiadas por los centros comunitarios de aprendizaje	349,290
TOTAL	475,096

Figura 17: Resultados Programa Alianza por la Educación Microsoft⁵⁴

Microsoft del Ecuador maneja una línea de trabajo llamada Community Affairs (Apoyo a la Comunidad), en donde existen programas con objetivos específicos como el de Potencial Ilimitado que se concentra en transformar la educación a través de programas globales como Alianza por la Educación, relaciones directas con los Ministerios de Educación para donación de software, capacitación de profesores de planteles fiscales o fisco-misionales, para beneficiar estudiantes menos favorecidos; y creación de Telecentros Comunitarios en zonas rurales principalmente, que permitan a la gente una inclusión en el mundo tecnológico.

Para Federico Andrade, los pasos principales que una empresa debe dar para incluir en sus funciones diarias la RSE son los siguientes:

- La cabeza de la organización debe estar decidida a implementar RSE.

⁵⁴ MICROSOFT DEL ECUADOR. Informe de Gestión Social Microsoft Ecuador. 2008. p.22.

- Una vez tomada la decisión, la directiva y un equipo de liderazgo deben entender cuáles son los elementos críticos para avanzar con el proceso, crear un plan definido e ir ejecutándolo paso a paso tomando decisiones socialmente responsables en cada una de las áreas de la empresa; por ejemplo, en el ámbito laboral analizar cómo se está tratando a los colaboradores, cual es el nivel de justicia y cumplimiento de los requerimientos legales y que cosas adicionales se pueden hacer.
- Hacer un análisis de cuál es la relación que se tiene con los clientes, con los proveedores, con el gobierno; y ver si se está cumpliendo con las leyes y regulaciones⁵⁵.

2.2.2.2. Beneficios de RSE en Microsoft

Para Microsoft el ser socialmente responsable es un sello, un distintivo propio de la organización; pues, al momento que la empresa cumple con todas sus obligaciones y responsabilidades para con la sociedad, esto deriva en un balance social positivo lo que cumple con la visión de la organización de aportar para un mundo mejor.

2.2.3. REPSOL YPF

Repsol YPF es una empresa que extrae petróleo, cuenta con gasolineras como parte de su negocio, genera y vende gas industrial (Duragas), y es accionista de una tercera parte del Oleoducto de Crudos Pesados OCP.

Para Federico Cruz, persona encargada del tema de Responsabilidad Social en YPBF, la misma es el eje transversal entre todas las áreas de una organización, siendo una norma de vida entre todos, una cultura organizacional y algo tan

⁵⁵ MICROSOFT DEL ECUADOR. Entrevista a Federico Andrade. Mayo 2008

común que llegue a ser natural; de tal forma que el reporte o balance social, pueda ser manejado como un cuarto reporte financiero, dado que es primordial poder medir el nivel de adopción de esta tendencia en las organizaciones.

La RSE tiene cinco áreas principales:

- 1.- Calidad de vida laboral, que incluye el tema de pagos, oportunidades de crecimiento, seguridad.
- 2.- Ética y transparencia, a la que se refiere como la base de todo negocio y de la vida en general
- 3.- Ambiente, que se refleja en el respeto y protección de los recursos naturales
- 4.- Marketing Responsable, que como su nombre lo indica se refiere a que el producto, “lo que se vende”, debe ser de calidad siendo responsable con el cliente, consumidor y todos los implicados en esa transacción.
- 5.- Comunidad, que significa lograr un desarrollo sustentable en la comunidad, no solo la afectada por el giro del negocio sino la comunidad en general.

En el caso de Repsol YPF, como en el de otras petroleras, existen ciertas medidas necesarias que se deben tomar, principalmente en cuanto a la protección del ambiente y la comunidad; por ello, como parte de su esquema de Responsabilidad Social y del cumplimiento de estos preceptos, Repsol realiza entre otras las siguientes actividades:

- Utilización de tecnología de punta para que el impacto en el ambiente sea menor
- Utilización de perforación horizontal lo que le permite tener varios pozos a través de una sola torre de perforación, además de pasar los tubos por debajo de la tierra manteniendo la flora natural y ocasionando menor daño ambiental.
- Realización de un tratamiento especial para el agua utilizada, pues la reinyecta a la tierra, evitando así la contaminación de los ríos.

- Utilización del gas que se produce en las torres de perforación para autogeneración y producción de energía de las comunidades cercanas lo que a la larga significa reducción de costos.
- Reclasificación de desechos.
- En el tema de la comunidad, la empresa cuenta con un departamento especializado en Relaciones Comunitarias, que interactúa con comunidades Kichwas y Huaoranis asentadas en el bloque asignado para perforación.

Para Repsol YPF, el nivel de Responsabilidad Social se ha convertido en una forma de vida siendo varios los empresarios que están convencidos que la misma es básica para que las empresas tengan durabilidad en el tiempo.

2.2.3.1. Implementación de RSE en REPSOL

Según Federico Cruz, el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial está más desarrollado en las multinacionales, pues en países europeos por ejemplo, es un tema que se trata desde los años 50s, siendo las casas matrices de empresas multinacionales las que poco a poco transmiten esta cultura a sus subsidiarias. Repsol al ser una empresa de esta estructura, sigue lineamientos que vienen desde la casa matriz en donde ya existe un balance social emitido, aunque localmente todavía no se tiene uno.

En Repsol también están muy claros que el lograr que una empresa adopte una cultura en este sentido, depende principalmente del nivel de conciencia social de los ejecutivos y del nivel de convencimiento que estos tienen de la importancia de la misma y los beneficios que ésta puede traer. Este enfoque se puede mirar en la Figura 18:

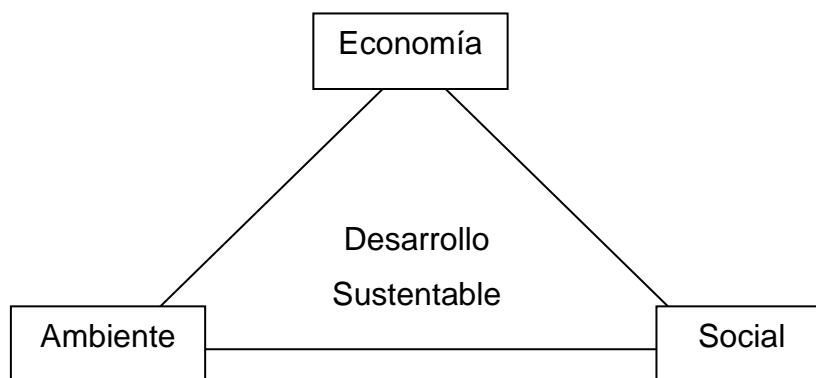


Figura 18: Enfoque RSE⁵⁶

2.2.3.2. Beneficios de la RSE en REPSOL

Según Federico Cruz, en el largo plazo, el ser socialmente responsable es un buen negocio puesto que si consideramos que las empresas buscan como objetivo principal y razón de ser el obtener un rendimiento económico; y, el ser responsable socialmente genera eficiencia en los procesos y reducción de costos, esto sustenta ese objetivo principal. A eso, le podríamos agregar que conforme más se profundiza el concepto de Responsabilidad Social en una organización, la cadena de valor también empieza a aplicar mejores procesos y a ser más eficiente en su rendimiento, logrando así un efecto dominó o un círculo virtuoso de mejora y garantiza el progreso.

Otra de las ventajas, es que se crea una imagen de la empresa como parte de la comunidad y con características como conciencia y responsabilidad social, lo que genera lealtad por parte de los clientes, estabilidad con las comunidades que se interactúa y fidelidad de los empleados que son los principales actores del desarrollo del negocio.

Muchas veces se puede percibir que las acciones socialmente responsables implican una mayor inversión monetaria, de capital humano y tiempo, pero está demostrado que el retorno de estas “inversiones” es evidente en el tiempo, en la

⁵⁶ REPSOL YPF. Entrevista a Federico Cruz. Mayo 2008

fidelidad de los empleados y clientes hacia la empresa, en la generación de riqueza en el ecosistema en el que se desenvuelve la empresa y en la generación de un futuro sustentable y sostenible estableciéndose algo como lo mostrado en la figura

2.2.4. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION DE LA RSE EN ECUADOR

En el Ecuador, instituciones como CERES, IRSE y la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana están creando espacios en los que las empresas, organizaciones e individuos puedan acercarse un poco más al tema de la Responsabilidad Social Empresarial; para ello se han creado foros, se han realizado eventos y actividades con diferentes empresas tanto nacionales como internacionales y de diferentes tamaños, con el principal objetivo de compartir experiencias, procesos, y mejores prácticas. Esto ha hecho que gradualmente cada vez más compañías están expuestas a información sobre el tema, los modelos de medición de desempeño de la misma como GRI o ISO 26000.

Sin embargo, de lo mencionado se puede comentar que el estado de entendimiento y de implementación de la tendencia y de los principios de Responsabilidad Social Empresarial, es todavía muy incipiente en el mercado ecuatoriano, siendo pocas las empresas que entendiendo claramente los ámbitos que implica la Responsabilidad Social han emprendido en procesos claros y bien definidos de implementación de la misma.

En las secciones siguientes se plantean algunos hechos y acciones realizadas en diferentes segmentos del mercado y sociedad ecuatoriana.

2.2.4.1. RSE en el Sector Corporativo Ecuatoriano

Varias empresas del sector corporativo privado del Ecuador han realizado avances en el tema de RSE. Básicamente se puede mencionar a las que son miembros de los organismos antes citados: IRSE, CERES y Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana.

Además se viene realizando un sinnúmero de eventos en diferentes escenarios en donde empresas involucradas con la RSE muestran sus avances en la temática además de que expertos nacionales e internacionales en la materia dan lineamientos de cómo avanzar de mejor forma en la implementación de estrategias orientadas a la implementación de políticas empresariales de RSE.

Precisamente las empresas que llevan el liderazgo en el tema organizan este tipo de eventos y reuniones que son las que permiten que se expandan estos conceptos en todos los ámbitos y tamaños de empresas. En estas reuniones se abordan una amplia variedad de temas de Responsabilidad Social Empresarial, y se comparte los beneficios que esta adopción ha traído y puede traer a individuos, empresas y sociedad ecuatoriana en general.

En las empresas más vanguardistas también se puede ver ya intentos por hacer tanto valoraciones de su estado actual como la generación y publicación en algunos casos de balances sociales parciales de acuerdo a las estrategias de cada organización.

2.2.4.2. RSE en Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) Ecuatorianas

Al ser las PYMES uno de los motores del desarrollo de las sociedades actualmente, no solo en nuestro país sino a nivel mundial, las mismas se han constituido en proveedoras claves para las grandes empresas, lo que les ha traído muchos beneficios pero también muchas responsabilidades en torno al tema de Responsabilidad Social Empresarial; ya que, precisamente las grandes empresas alrededor del mundo son las que están implementando sus programas de Responsabilidad Social Empresarial y exigen a sus empresas proveedoras cierto tipo de comportamientos, políticas y procesos que se ajusten a estos conceptos.

Esto le crea a las PYMES, un área de oportunidad en el ámbito de eficiencia, ahorro de costos, aseguramiento continuo de calidad, y preferencia por parte de los clientes; lo que implica, como se ha visto anteriormente, un cambio de cultura al interior de la organización. Una de las ventajas que tienen las PYMES es que poseen una serie de atributos tales como: mayor adaptabilidad, capacidad

innovadora superior, conocimiento y confianza de la comunidad. Sin embargo, también enfrentan una serie de obstáculos como:

- No perciben los beneficios que conlleva la adopción de la RSE
- Tienen conflictos en cuanto a la asignación de tiempo y recursos
- Falta de experiencia en cómo hacerlo (know how) y/o quien lo hace (know who)
- Indecisión y lentitud en la búsqueda de consultoría externa⁵⁷

Precisamente, por estas razones, que organizaciones como CERES realizan periódicamente eventos enfocados a PYMES, en el aprendizaje y reflexión sobre la importancia de incorporar políticas de Responsabilidad Social Empresarial, a través de experiencias que comparten miembros a nivel latinoamericano. El enfoque básico inicial siempre es el convencimiento de la Alta Gerencia en el proceso, además de sensibilizar a las PYMES en temas de derechos humanos, ética, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Lamentablemente, la pequeña y mediana empresa en el Ecuador no tiene una real presencia en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, formalmente hablando; solamente se miran esfuerzos aislados motivados principalmente por personas de liderazgo, que intentan avanzar empíricamente en este tema que muchas veces se confunde con actividades orientadas a la filantropía. Por ello, es importante que las PYMES empiecen a asociarse a los organismos antes mencionados, para contar con la formación y herramientas adecuadas de forma que, tanto directivos como empleados sean parte de esta nueva cultura de RSE y puedan obtener ventajas competitivas en el mercado. Para lograrlo, se necesita un adecuado proceso de sensibilización, capacitación, implantación, medición y adecuación, es decir, un modelo de gestión y dirección que ayuden efectivamente

⁵⁷ REYES, Jorge. La Responsabilidad Social en las PyMEs ¿un concepto lejano o una realidad? Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, Boletín No. 91-26/09/2006

a estas empresas a lograr un desarrollo de ventajas competitivas y permanencia en el negocio a través de esquemas de RSE.

2.2.4.3. RSE en el Sector de Educación Superior Ecuatoriano

Una de las formas más evidentes de que el tema de Responsabilidad Social está evolucionando es que ya se lo empieza a mencionar a nivel académico universitario siendo en ciertos casos planteado como parte integral del pensum de ciertas universidades con influencia extranjera. De esta forma se fomenta el liderazgo con matices de responsabilidad social, de forma de lograr un efecto positivo en el futuro empresarial por medio de la vivencia de valores trascendentes que promueven la generación del trabajo y bienestar para lograr así un desarrollo sostenible a nivel global.

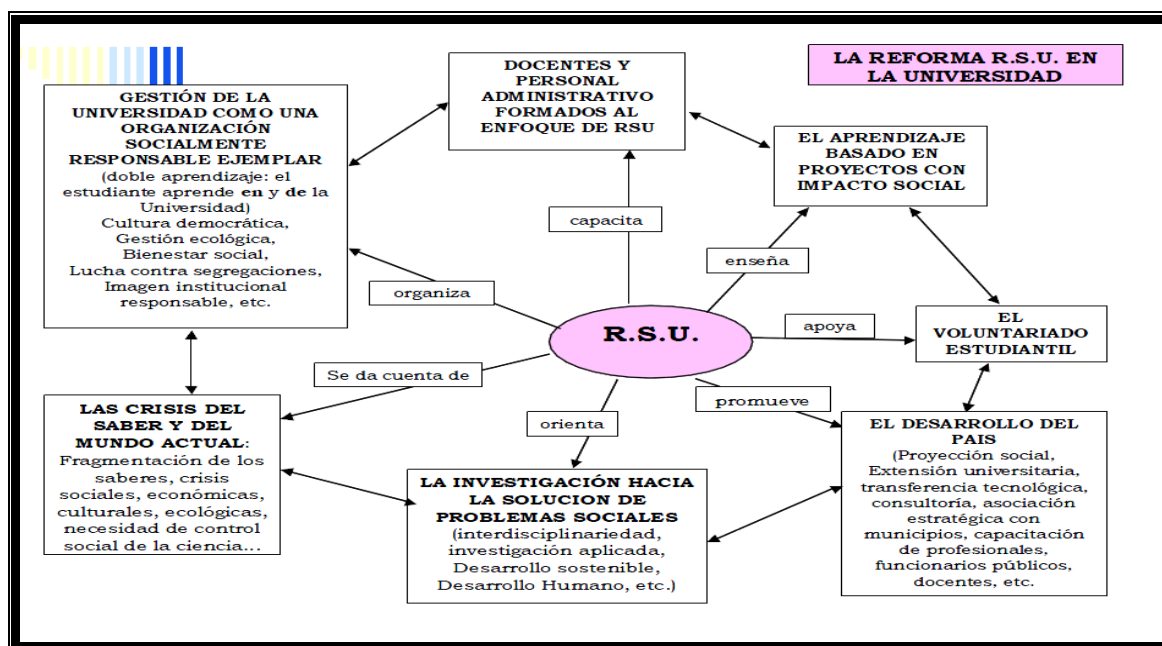


Figura 19: Responsabilidad Social Universitaria⁵⁸

⁵⁸ FLACSO. La Universidad y la Responsabilidad Social Enero 2010. p.15.

Como parte de estos valores integrales que forman parte del concepto de la RSE se intenta difundir el respeto a los derechos humanos, a las prácticas laborales y operacionales justas, el cuidado al medio ambiente, el respeto a los consumidores a través de atención y productos de calidad, y a trabajar de la mano con los gobiernos organizacionales, para en conjunto lograr un verdadero cambio en las bases culturales. Además de esto, se quiere transmitir la información para que la población en general comprenda que la Responsabilidad Social va más allá de la filantropía y ayuda voluntaria y es un deber y derecho de todos ser responsables socialmente en cada una de las actividades que realizamos.

Como ejemplos de esta incursión de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador en la temática, se puede mencionar:

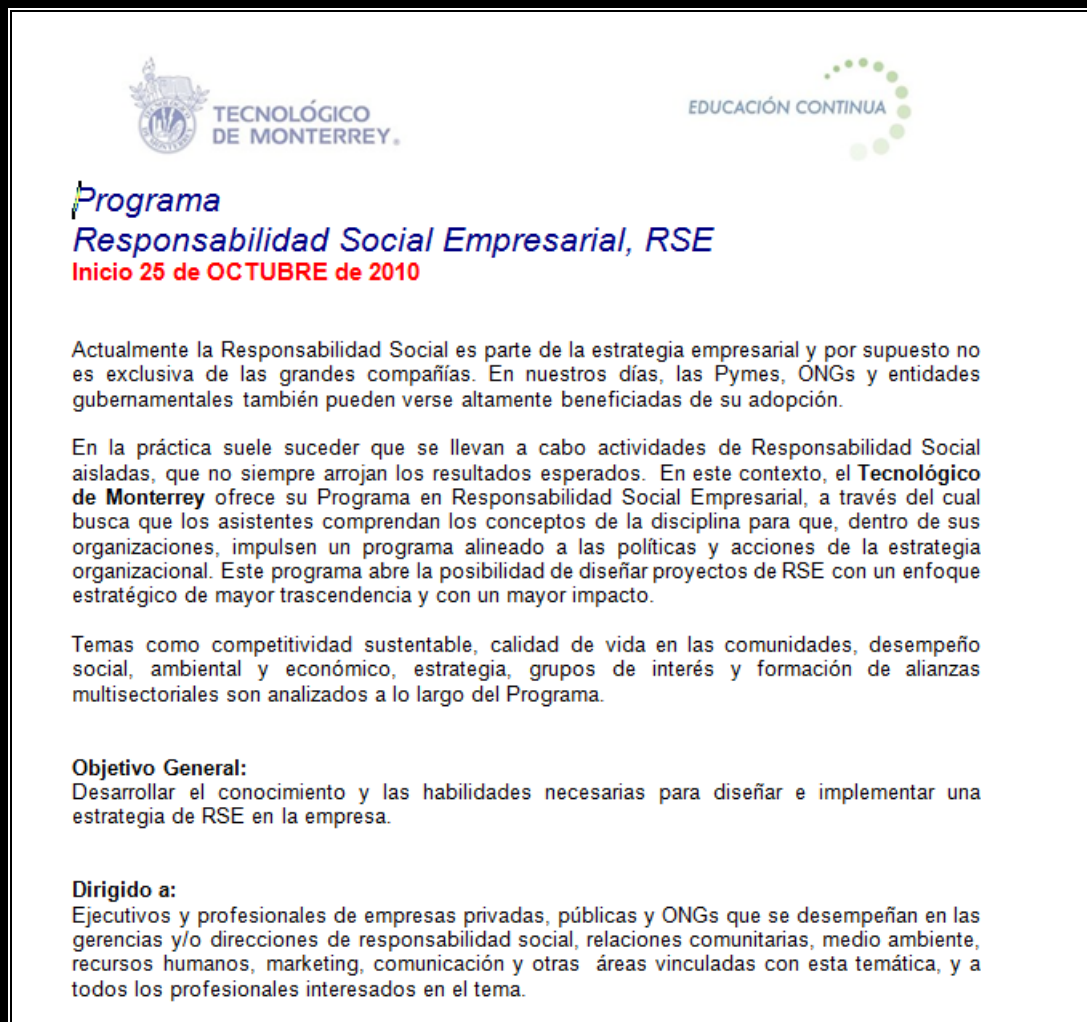
- 1er Congreso de Responsabilidad Social en la UTE, 2010




Figura 20: Invitación Congreso RSE UTE⁵⁹

⁵⁹ UTE. Invitación Congreso responsabilidad Social. 2010

- Programa de Responsabilidad Social Del Instituto Tecnológico de Monterrey




TECNOLÓGICO DE MONTERREY.

EDUCACIÓN CONTINUA

Programa
Responsabilidad Social Empresarial, RSE
Inicio 25 de OCTUBRE de 2010

Actualmente la Responsabilidad Social es parte de la estrategia empresarial y por supuesto no es exclusiva de las grandes compañías. En nuestros días, las Pymes, ONGs y entidades gubernamentales también pueden verse altamente beneficiadas de su adopción.

En la práctica suele suceder que se llevan a cabo actividades de Responsabilidad Social aisladas, que no siempre arrojan los resultados esperados. En este contexto, el **Tecnológico de Monterrey** ofrece su Programa en Responsabilidad Social Empresarial, a través del cual busca que los asistentes comprendan los conceptos de la disciplina para que, dentro de sus organizaciones, impulsen un programa alineado a las políticas y acciones de la estrategia organizacional. Este programa abre la posibilidad de diseñar proyectos de RSE con un enfoque estratégico de mayor trascendencia y con un mayor impacto.

Temas como competitividad sustentable, calidad de vida en las comunidades, desempeño social, ambiental y económico, estrategia, grupos de interés y formación de alianzas multisectoriales son analizados a lo largo del Programa.

Objetivo General:
 Desarrollar el conocimiento y las habilidades necesarias para diseñar e implementar una estrategia de RSE en la empresa.

Dirigido a:
 Ejecutivos y profesionales de empresas privadas, públicas y ONGs que se desempeñan en las gerencias y/o direcciones de responsabilidad social, relaciones comunitarias, medio ambiente, recursos humanos, marketing, comunicación y otras áreas vinculadas con esta temática, y a todos los profesionales interesados en el tema.

Figura 21: Invitación Programa de Responsabilidad Social – Instituto Tecnológico de Monterrey⁶⁰

2.2.4.4. RSE y la Visión de Líderes en la temática en Ecuador

Según Roque Morán del IRSE, la tendencia indica que los consumidores, la sociedad civil, está comenzando a preferir a las empresas que realmente son socialmente responsables. Los empresarios que incluyen a la RSE en su cultura

⁶⁰ TEC. Instituto Tecnológico de Monterrey. Invitación al programa de RSE. 2010

empresarial quieren que la empresa sea sustentable en el tiempo, sin embargo, la cantidad de empresas que aplican estos principios en Ecuador es mínima con tendencia creciente.

Para Federico Cruz de Repsol, a nivel de la mediana empresa, este concepto no está tan expandido en Ecuador, y las empresas que tienen definido el tema de Responsabilidad Social es porque aplican conceptos transmitidos a través de la cadena de valor de empresas grandes, generalmente multinacionales o porque los líderes están totalmente convencidos del concepto. Su perspectiva menciona además, que el concepto está más desarrollado en Quito que en Guayaquil; ya que, empresas como el IRSE o CERES tienen sus oficinas principales en esta ciudad.

Para los encargados de las estrategias de ciudadanía de Microsoft a nivel local, el Ecuador está en una etapa de crecimiento en el tema de RSE, siendo el segmento corporativo el área más interesada en los temas de RSE, sin embargo esto es un tema que debe enfocarse a todo el universo de empresas del país. Existen ya empresas referentes importantes que tienen políticas, programas, y mediciones periódicas para auto evaluar su nivel dentro de la RSE con el objetivo de mantener un nivel de mejoramiento constante como por ejemplo: Pronaca, Movistar, Holcim, etc. Estas empresas tienen un concepto muy fuerte de RSE, están buscando siempre cumplir con los lineamientos y métricas establecidas a nivel mundial; y además, intentan difundir el concepto especialmente con sus proveedores, a través de políticas de contratación enfocadas en que las empresas proveedoras también cumplan con los principios de la RSE.

Para los responsables del tema en OCP, el Ecuador está en un estado embrionario en este tema, siendo las empresas grandes las principales motivadoras de las más pequeñas por medio de la transferencia de conceptos y necesidades a través de la cadena de valor; así, una empresa grande que sea responsable socialmente podrá exigir a sus proveedores que también lo sean, difundiendo los principios a través de un efecto multiplicador.

El reto al momento está en que esta nueva cultura de compromiso con la sociedad deje de ser una moda para transformarse en una tendencia que se

puede mantener en el tiempo, pero lo cual se debe involucrar a más gente, difundir el tema, y buscar el desarrollo no solo a nivel empresarial sino del país.

Finalmente, se podría mencionar que a pesar de que en teoría la Responsabilidad Social Empresarial es aplicable a todo tipo de empresas sin importar el giro del negocio o el tamaño de las mismas, en la realidad vemos que la aplicación de la Responsabilidad Social depende de varios factores pero principalmente del conocimiento y sustento por parte de los líderes empresariales; pues para lograr afianzar los conceptos, se necesita el convencimiento y el apoyo total de los altos ejecutivos. Muchos empresarios están esperando ver cómo se desarrolla la situación económica del país, otros piensan que se debe esperar a que primero actúe el gobierno; sin embargo, estos principios se deberían difundir a todo nivel independientemente del tipo de empresa organización o individuo, para garantizar el desarrollo y progreso de la sociedad en general.

2.2.4.5. RSE en el Sector Gubernamental Ecuatoriano

En Ecuador a nivel de gobierno, aun cuando no existen leyes específicas de Responsabilidad Social Empresarial, existen proyectos de leyes y reglamentos de ley que al contemplar profundamente temas de Derechos Humanos o Medio Ambiente incluyen intrínsecamente la RSE.

Muchas entidades, organizaciones y personas piensan que la Responsabilidad Social no debe ser parte de un conjunto de leyes pues esto limitaría la capacidad de acción de las empresas; así mismo, otro grupo de personas piensan que para que la Responsabilidad Social sea parte de la cultura del país debe formar parte de las leyes y ser regulados a través de los organismos estatales. Lo cierto es que la Responsabilidad Social es un tema que nos compete a todos y ya sea que el gobierno o las empresas sean los actores principales, el objetivo es buscar realizar un trabajo en conjunto que permita que el país se desarrolle.

Este alineamiento de política pública se empieza a hacer presente en la constitución vigente en la actualidad en el país y en las políticas que de la misma se derivan como se puede ver en el siguiente gráfico:

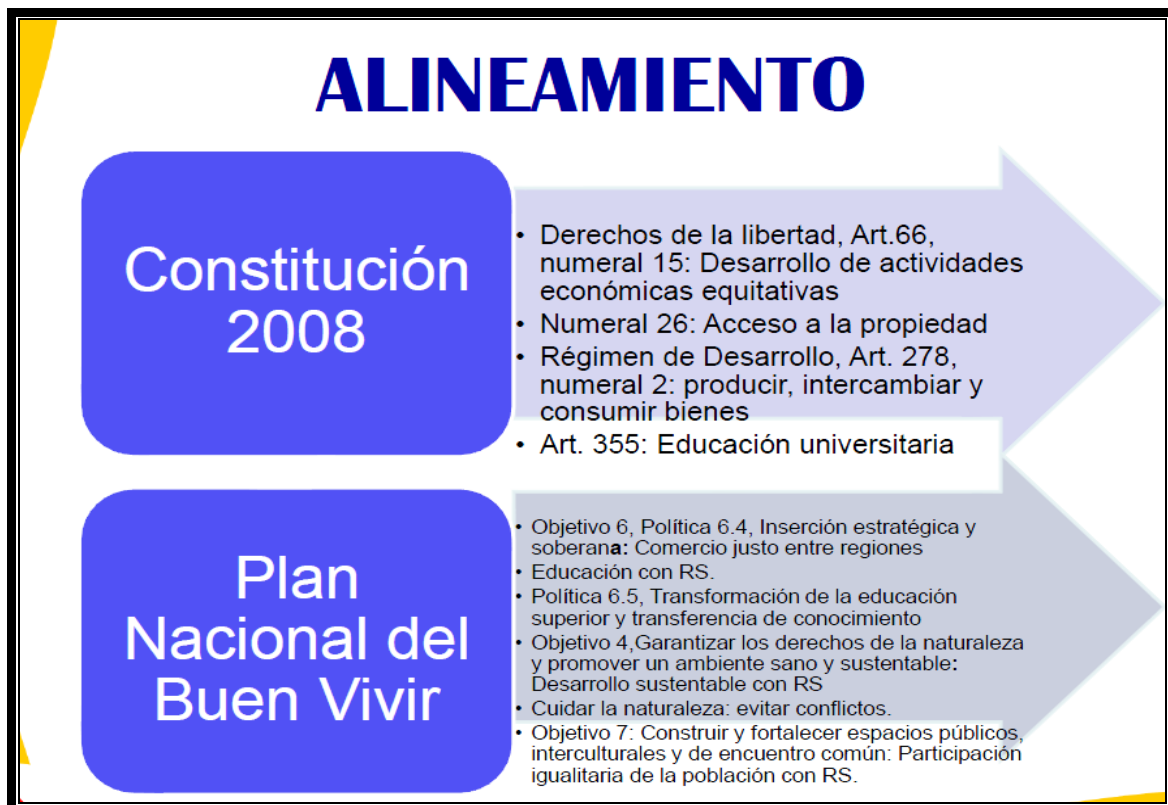


Figura 22: Alineamiento RSE y Lineamientos del Estado⁶¹

Según el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social es parte del objetivo del mismo avanzar en el sustento del “Plan Nacional del Buen Vivir” impulsando políticas públicas que tengan como base la Responsabilidad Social como se puede mirar en la siguiente figura:

⁶¹ MINISTERIO DE COORDINACION DE DESARROLLO SOCIAL. Presentación del Ministerio. Guayaquil. Abril 2010. p.3.



Figura 23: Políticas Públicas⁶²

Un ejemplo de lo que se ha realizado en este ámbito es el acuerdo firmado con el gobierno, a través de la Fundación Horizontes, por medio del cual el IRSE junto con Microsoft del Ecuador y otras instituciones están apoyando a la Vicepresidencia en un proyecto para personas con discapacidad a través del “Convenio para la capacitación integral e inclusión laboral de personas con discapacidad a través del uso de Tecnologías de la Información”

⁶² Ibid. p.6.

Desde el año 2006, se ha dado lugar a una iniciativa llamada “Plataforma de Responsabilidad Social”⁶³ que es una coalición de organizaciones de la Sociedad Civil Ecuatoriana que tiene como fin contribuir al ejercicio de la Responsabilidad Social en las instancias públicas y privadas del Ecuador y como objetivos:

- Impulsar la construcción y difusión de conocimiento sobre Responsabilidad Social en la sociedad
- Incidir en la generación de políticas públicas
- Promover buenas prácticas para un mejor ejercicio de ciudadanía en el Ecuador.

Las acciones de la Plataforma se hallan delimitadas por la defensa de los derechos humanos en sus distintas dimensiones, promoviendo una adecuada implantación de prácticas alineadas con el desarrollo humano sostenible que conjuga los ámbitos político, económico, social, cultural y ambiental y por tanto implica el cumplimiento de lo legal y lo supra legal buscando una competitividad sostenible.

El ámbito de trabajo de la Plataforma está estructurado en tres ejes:

- a) Derechos Humanos
- b) Transparencia
- c) Relaciones con la Sociedad Civil y el Estado.

Para terminar es importante mencionar iniciativas de entes a nivel sectorial como por ejemplo el Reconocimiento Anual “General Rumiñahui” que el Consejo Provincial de Pichincha viene realizando desde el año 2008 para resaltar el papel

⁶³ PLATAFORMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. <http://www.plataformaresponsabilidadsocial.org> 2010

de las empresas responsables en la construcción de alianzas corporativas públicas y privadas a través de la generación sostenible de empleo y bienestar y que tiene como objetivos:

- Evaluar y exaltar la labor de la empresa ecuatoriana con proyección social.
- Estimular para que promuevan en su interior e impulsen a otras empresas a adoptar prácticas efectivas de Responsabilidad Social Corporativa.
- Generar un concreto aporte social, económico y ambiental a través de iniciativas viables y sostenibles.



CONVOCATORIA

El Prefecto de la Provincia Econ. Gustavo Baroja, invita a participar en el "Tercer Reconocimiento General Rumiñahui a las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa convocado por el Gobierno de la Provincia de Pichincha".

En el 2010 se ha propuesto continuar con el objetivo de que la Provincia de Pichincha sea un Territorio Socialmente Responsable y trabajando juntos, es posible lograrlo.

Los éxitos de las instituciones obedecen al trabajo del equipo humano, a la visión de quien los lidera, y por supuesto a la nueva visión de Responsabilidad Social Corporativa con la cual llevan adelante su

Son justamente las instituciones competitivas, éticas y comprometidas con la comunidad, las que desarrollan y cumplen a cabalidad con sus compromisos laborales, tributarios y ambientales, convirtiéndose en la base real de una sociedad que prospera.

Quienes transparentan y socializan sus acciones, lideran el camino para que otras instituciones sigan su ejemplo.

Con este pensamiento, el *Gobierno de la Provincia de Pichincha*, convoca a toda empresa pública o privada; nacional o multinacional; de todo tamaño y línea de acción, con dos o más años de operación, y

Figura 24: Convocatoria Reconocimiento "General Rumiñahui" a la Responsabilidad Social Corporativa⁶⁴

⁶⁴ CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA. Invitación Reconocimiento "General Rumiñahui". 2010

CAPITULO 3: PROPUESTA DE MARCO GENERAL DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial, como se ha tratado en los capítulos previos, es un tema que se requiere manejar con suma importancia, pues debe formar parte integral de cada una de las actividades de la empresa. Antes, las empresas competían por vender; actualmente, las empresas compiten para convertirse en la elección del comprador y de los accionistas, pues éstos no solo buscan empresas rentables sino empresas que sean sostenibles en el tiempo y que sean responsables económica, social y ambientalmente.

Sin embargo, no existe una manera estándar para medir el nivel de sostenibilidad de una empresa. La experiencia indica que es necesario poder medir factores como por ejemplo, el nivel de RSE en cada una de las áreas; para tener así, una manera comúnmente aceptada y poder elegir como compradores y accionistas a la empresa que tenga los mejores índices. Además, el tener un sistema de medición permite también a las empresas, tener un control del avance y mejoras en los diferentes ámbitos en cada una de las áreas.

A continuación se plantea un esquema que consta de tres fases, a través de las cuales una empresa transita para llegar a la RSE:

1. Comprensión: Concientización del valor y la importancia de la RSE, a través de una evaluación de su rendimiento integrando las preocupaciones sociales y medio ambientales en su toma de decisiones.
2. Integración: Diseño e implementación de técnicas estratégicas avanzadas. Compromiso en progresar en cuestiones sociales y medioambientales relacionándolas con su estrategia.
3. Transformación: Centrarse y apoyarse en el compromiso con la RSE. Esta responsabilidad impregna todas sus actividades: desde la manera en la

que fabrican sus productos hasta la manera en la que tratan a su personal y al planeta.⁶⁵

Las empresas que atraviesan por cada una de estas etapas, son aquellas que tienen a la RSE como parte de su cultura empresarial y de su comportamiento en todos los ámbitos del negocio y hacia todos los grupos de interés.

En función de lo planteado en los fundamentos de la misma se ha esquematizado una propuesta de marco general de acciones para que Pequeñas y Medianas Empresas empiecen y transiten por esta larga jornada de adopción, medición y mejora continua en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

3.1. CICLO DE ADOPCIÓN DE RSE

Para esquematizar el nivel de adopción de RSE en una PYME se propone una metodología de fácil ejecución la misma que puede llevarse a cabo con la profundidad que se requiera dependiendo del tamaño, potencial y grado al que quiera llegar en este tema como parte integral de su estrategia de sustentabilidad, crecimiento y desarrollo.

En la Figura 25 se muestra el proceso sugerido a nivel macro:

⁶⁵ Arena, Christine. "The High Purpose Company", 26 de Diciembre del 2006, Collins.

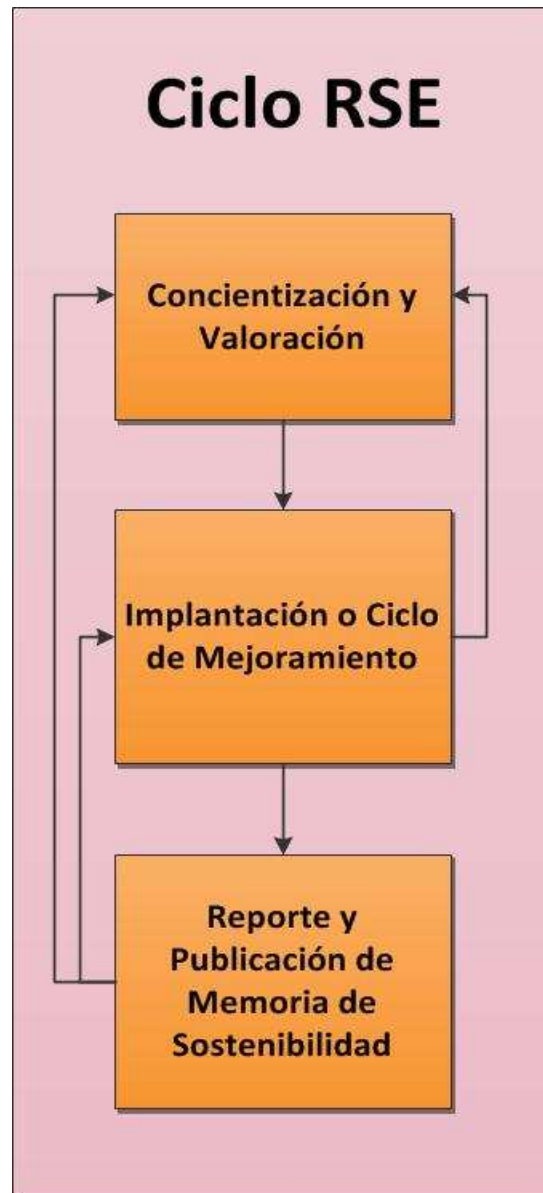


Figura 25: Ciclo de RSE⁶⁶

3.1.1. CONCIENTIZACION Y VALORACION

En esta etapa se propone primeramente una evaluación macro, de primera mano y a grandes rasgos sobre si la empresa, como parte de su día a día, está

⁶⁶ Elaboración del autor.

haciendo algo relacionado con Responsabilidad Social. Para ello se propone la adopción del esquema genérico que se muestra en la Figura 26, usado por la fundación PROHumana para un estudio de adopción de RSE en Latinoamérica en el 2006.



Figura 26: Valoración Macro RSE⁶⁷

Esta etapa inicial a su vez se encuentra dividida en 3 partes las mismas que se pueden mirar en la Figura 27 y que serán descritas con más profundidad en las siguientes secciones.

⁶⁷ PROHUMANA. Implementación RSE.

http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=60. 2010.



Figura 27: Concientización y Valoración Inicial⁶⁸

3.1.1.1. Compromiso Gerencial

El primer paso es lograr que la idea de adopción formal de RSE tenga el apoyo del Directorio, Gerente y/o Dueño de la empresa dependiendo cual sea el caso.

⁶⁸ Elaboración del Autor

Para ello es importante mostrar muy claramente el valor agregado que la adopción de RSE puede aportar al negocio definiendo que la implantación es un proceso que avanza a la velocidad y según la capacidad de la organización de empezar a adaptarse a pequeños y progresivos cambios en su funcionamiento y estructura que garanticen al pasar cada etapa, pasos concretos hacia la sostenibilidad, el largo plazo y el incremento del retorno de inversión hecho en este ámbito.

Para mostrar este valor se puede usar esquemas como el de las siguientes figuras, adaptados a la realidad de cada organización:

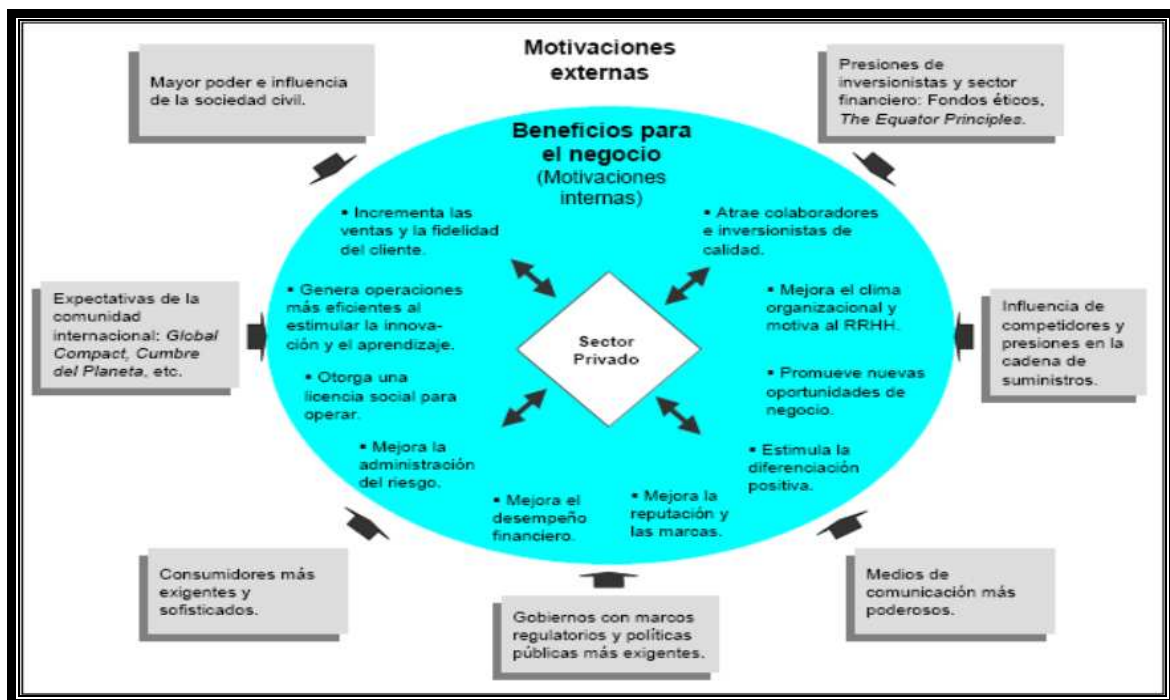


Figura 28: Valor de la RSE⁶⁹

⁶⁹ CERES – Presentación Congreso Responsabilidad Social. UTE 2010. P.13.

TRINIDAD Y TOBAGO British Petroleum Trinidad y Tobago	Logró participación mayoritaria de mercado
COLOMBIA Empresas Públicas de Medellín	Mejóro sus servicios y rendimiento.
COSTA RICA Supermercados Palí	Logró la comercialización de sus productos a segmentos con escasez económica, en una nítida relación ganar – ganar.
BOLIVIA Irupana Andean Organic Food	Mejoraron su acceso a mercados internacionales.
MÉJICO San Cristobal Coffee Importers	Lograron ventas a un precio más alto (a un segmento dispuesto a pagar un premium).
PERÚ Cementos Lima	Consiguió reducir riesgos y mejorar su gestión.
ARGENTINA TenarisSiderca	Redujo sus costos operativos.
BRASIL Banco ABN AMOR Real	Redujo sus costos financieros.
GUATEMALA Ingenios Pantaleón	Logró una producción más eficiente, incrementado su productividad.
CHILE Recycla Chile	Incrementó el valor de sus activos.

Figura 29: Logros Tangibles de Empresas Latinoamericanas⁷⁰

Además se puede plantear como beneficios de implementar la RSE para el negocio⁷¹:

- Beneficios Internos
 - Análisis profundo e identificación de brechas en su gestión de RSE
 - Facilita diseño y prioriza acciones estratégicas para acortar esas brechas.
 - Impulsa un auténtico trabajo en equipo.
 - Facilita el desarrollo de las personas y por ende de la empresa
- Beneficios Económicos
 - Prestigio en el mercado (nacional y foráneo)

⁷⁰ IRSE. RSE Una cultura para el Desarrollo Septiembre 2007. P.6.

⁷¹ Ibid. p.5.

- Disminución de costos en la eficacia de utilización de recursos.
- Imagen enaltecida por sus grupos de interés, trascendiendo la publicidad y propaganda.
- Beneficios Externos
 - Posición de liderazgo en el sector de negocio y en general.
 - Señal de coherencia entre predicación y práctica.
 - Alertas tempranas ante posibles problemas de negocio, ambientales o sociales.
 - Manejo estratégico y formal de los riesgos.
 - Blindaje frente a potenciales amenazas.
 - Construye argumentos frente a reguladores, fiscalizadores y radicales

Una vez conseguido, este compromiso de la Dirección de la empresa significa:

- Trazar una ruta para la Organización de acuerdo a tendencias mundiales de competitividad.
- Marcar una estrategia, ejecutable y práctica, de acuerdo a la realidad interna y al entorno de la empresa.
- Impartir un sistema integral e integrador en el que se ven claros los objetivos y la aportación de cada persona en las distintas áreas de responsabilidad
- Proyectar la empresa con metas cuantificables, mensurables y verificables.
- Implementar una cultura de RSE.

3.1.1.2. Declaración de principios y valores RSE de la empresa.

Una vez logrado el compromiso gerencial es importante definir cuáles son los valores y principios de RSE que serán parte del funcionamiento normal de la

organización siendo muy importante que para ello se pueda definir voluntariamente:

- Principios y Valores: Donde se verifica y ratifica, los principios y valores de la empresa.
- Áreas de Enfoque: en donde se debe considerar las dimensiones de la RSE para en función de ello lograr una definición de lo más importante para la empresa
 - Dimensión Ética
 - Valores Principios
 - Visión
 - Código de Ética
 - Transparencia
 - Dimensión Económica
 - Desempeño Económico
 - Presencia en el Mercado
 - Impactos Económicos
 - Dimensión Social
 - Laboral
 - Derechos Humanos
 - Sociedad
 - Responsabilidad
 - Productos
 - Dimensión Ambiental
 - Energía

- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones
- Calentamiento Global

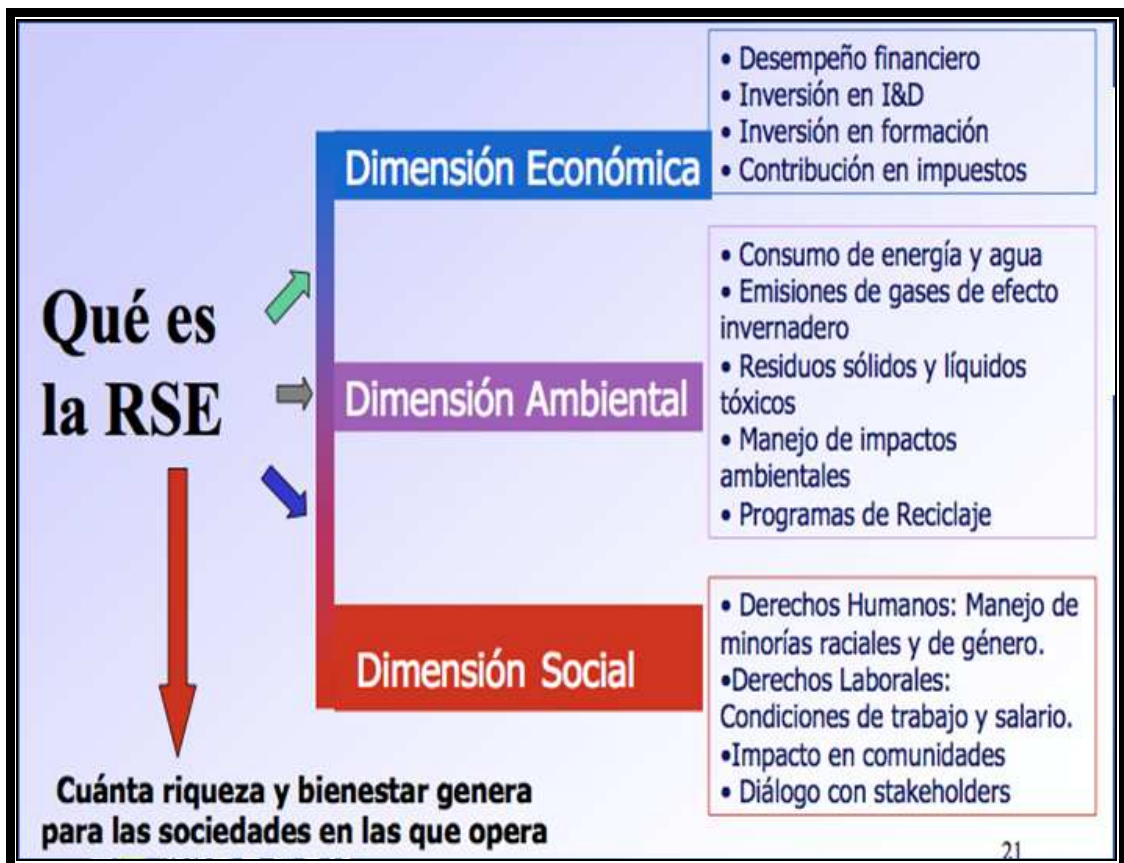


Figura 30: Qué es RSE?⁷²

⁷² CERES – Presentación Congreso Responsabilidad Social. UTE 2010. P.19.

Una vez definidas las áreas de enfoque y refrendados los principios y valores es importante asegurarse que los mismos estén presentes en la planificación estratégica empresarial a todo nivel; es decir, cada decisión, proyecto, negocio, estrategia, tarea tiene que validarse que cumpla con estas definiciones; más aún si hablando de planes de negocio o temas de mayor magnitud.

Para ello una estrategia de difusión es necesaria e importante de modo que todas las personas de la organización tengan claro estos conceptos y principios para ir creando la cultura de RSE, factor importantísimo para la culminación exitosa de este proceso.

3.1.1.3. Evaluación y Diagnóstico

El resultado de esta fase permite a la organización entre otras cosas:

- Identificar brechas entre lo real y lo ideal.
- Encontrar oportunidades de mejora.
- Identificar ventajas competitivas.
- Descubrir nuevos objetivos antes no visualizados.
- Señalar, de forma práctica, responsabilidades de los gerentes.
- Implantar un auténtico trabajo en equipo.
- Establecer prioridades estratégicas y ubicarlas en el tiempo y la oportunidad.
- Precisar una línea de base -objetiva- que permita medir periódicamente los avances, a través de una planificación

Para esto, como resultado del análisis de esquemas existentes basados en parámetros como: facilidad de uso de los mismos, nivel de localización a la realidad latinoamericana basada en su uso en la región por empresas de diferente

tamaño y disponibilidad de guías y auto apoyo para su uso; se ha seleccionado la utilización de los Indicadores CERES-ETHOS 2010

3.1.1.3.1. Indicadores CERES - ETHOS

Lanzados en Brasil en 2000, son una herramienta de aprendizaje y auto-evaluación que aportan a la planificación estratégica, a la incorporación de prácticas de responsabilidad social empresarial y el monitoreo y desempeño general de la compañía. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje exclusivamente para uso interno en la empresa.

Dada la experiencia en Brasil y su adopción en otros países de la región, el proyecto forma parte del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social (PLARSE), el mismo que unifica el conocimiento adquirido creando un modelo único de indicadores de RSE en los países que integran el programa; para lo cual, los indicadores han sido formateados de tal manera que contemplen tanto los aspectos comunes al contexto latinoamericano como las realidades específicas del contexto de cada país.

Estos indicadores son fruto del trabajo continuo de organizaciones de RSE locales con apoyo técnico del instituto Ethos de Brasil, en la actualidad acaba de ser lanzada la guía de indicadores 2010. El cuestionario planteado maneja una estructura de preguntas formuladas de tal modo que se pueda identificar el contenido genérico y específico para cada uno de los países participantes (Paraguay, Ecuador, Bolivia, Argentina, Brasil, Perú, Nicaragua y Colombia) aumentando considerablemente la capacidad de diagnóstico y comparación entre realidades similares. La guía de los indicadores en mención consta como Anexo C de este trabajo.

Cabe resaltar que el solo proceso de llenado del cuestionario implica un profundo proceso de reflexión que de por sí harán que la empresa tome una conciencia más profunda sobre su estado en temas de RSE y ayudaran a la toma de decisiones para avanzar en el o los indicadores que la empresa considere son los que necesita reforzar para cumplir con sus objetivos en este tema.

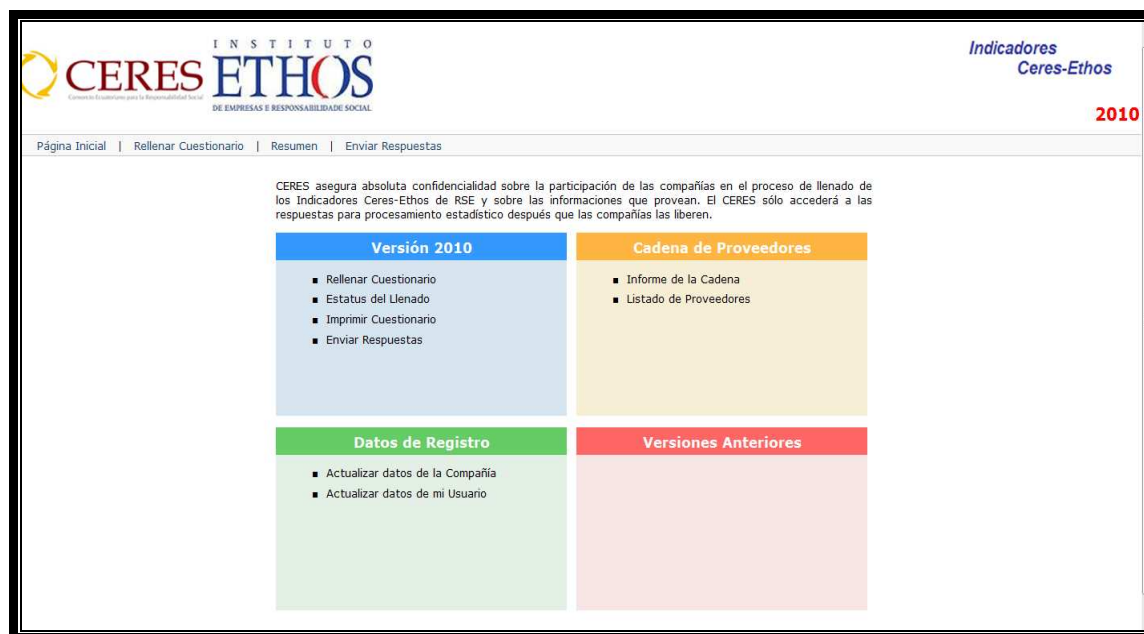


Figura 31: Herramienta Online Evaluación RSE - Ceres ETHOS⁷³

Para finalizar vale destacar que los Indicadores de RSE ETHOS guardan una estrecha relación con las principales herramientas de gestión de la RSE a nivel mundial como son el Marco G3 de la Global Reporting Initiative (GRI) y las que propone el Pacto Global de Naciones Unidas. La sinergia lograda entre las herramientas potencia la posibilidad de llegar a resultados exitosos en los procesos de diseño, gestión, monitoreo y comunicación de la RSE⁷⁴.

3.1.1.3.2. Cuestionario e Indicadores

El planteamiento de CERES ETHOS implica un cuestionario de 40 indicadores los mismos que están estructurados para permitir que la empresa planee el modo de

⁷³ CERES ETHOS – Portal de valoración de indicadores. <http://indicadores.ethos.org.br/login.aspx?ReturnUrl=%2fDefault.aspx> 2010

⁷⁴ PLARSE. Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social. <http://www.plarse.org/>. 2010

fortalecer su compromiso con la responsabilidad RSE facilitando parámetros para los pasos siguientes. El cuestionario está estructurado como se indica en la Tabla número 1:

Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo
AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA
1. Compromisos Éticos
2. Arraigo en la Cultura Organizativa
3. Gobierno Corporativo
RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD
4. Relaciones con la Competencia
5. Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders)
6. Balance Social/ Memorias de RSE/ Reporte de Sostenibilidad
Público Interno
DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN
7. Relaciones con Sindicatos y Otras Asociaciones de Empleados
8. Gestión Participativa
RESPECTO AL INDIVIDUO
9. Compromiso con el Futuro de los Niños
10. Compromiso con el Desarrollo Infantil
11. Valoración de la Diversidad
12. Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial
13. Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género
14. Relaciones con Trabajadores Tercerizados (NO APLICABLE EN ECUADOR)
TRABAJO DECENTE
15. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera
16. Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo
17. Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad
18. Conducta Frente a Despidos 19. Preparación para Jubilación
Medio Ambiente
RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS
20. Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental
21. Educación y Concientización Ambiental
GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL
22. Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios
23. Sustentabilidad de la Economía Forestal
24. Minimización de Entradas y Salidas de Insumos
Proveedores
SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES
25. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores
26. Trabajo Infantil en la Cadena Productiva
27. Trabajo Forzado en la Cadena Productiva

28. Apoyo al Desarrollo de Proveedores
Consumidores y Clientes
DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO
29. Excelencia de la Atención
30. Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios
31. Política de Comunicación Comercial
Comunidad
RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL
32. Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno
33. Relaciones con Organizaciones Locales
ACCIÓN SOCIAL
34. Financiamiento de la Acción Social
35. Involucramiento con la Acción Social
Gobierno y Sociedad
TRANSPARENCIA POLÍTICA
36. Contribuciones para Campañas Políticas
37. Construcción de la Ciudadanía por las Empresas
38. Prácticas Anticorrupción y Anticoima
LIDERAZGO SOCIAL
39. Liderazgo e Influencia Social
40. Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales

Tabla 1; Indicadores CERES – ETHOS⁷⁵

Cada uno de los indicadores a su vez, consta de una subestructura de indicadores de profundidad, binarios y cuantitativos.

- Indicadores de Profundidad: Permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa, representada por cuatro cuadros contiguos que expresan estados de determinada práctica, evolucionando desde una primera a una cuarta etapa, a fin de poder identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se indica en la Figura 32:

⁷⁵ CERES. Guía de Indicadores de Responsabilidad Social. Septiembre 2010. P.6.



Figura 32: Indicadores Profundidad CERES-ETHOS⁷⁶

Se optará por sólo una de las cuatro etapas, la que más se acerca a la realidad de su empresa presuponiendo el cumplimiento del nivel anterior. En caso de que ninguno de los cuadros corresponda a la realidad de la compañía, se consignará uno de los siguientes motivos:

- Nunca hemos tratado este asunto antes
- No consideramos su aplicación en nuestra empresa

Al señalar la segunda opción, es importante explicitar el porqué, expresando una justificación en el espacio reservado para comentarios. Al elegir esta alternativa,

⁷⁶ Ibid. p.8.

automáticamente se consideran no aplicables las informaciones adicionales correspondientes.

- Indicadores Binarios (Informaciones Adicionales): Se compone de preguntas de respuesta binaria (sí o no). Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la empresa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden incorporarse a la gestión de los negocios. Para una correcta autoevaluación, estos indicadores deben ser completados obligatoriamente a excepción hecha en los casos que el indicador de profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de la empresa.
- Indicadores Cuantitativos: Proponen el levantamiento sistemático de datos que permiten conformar series anuales o de tendencia relevante para la empresa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; no obstante, estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo interno de la empresa y permiten la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE.

3.1.1.3.3. Diagnóstico

El Instituto Ethos ha puesto a disposición del público un portal web <http://indicadoresrse.org> en el cual cualquier empresa puede gratuitamente llenar el cuestionario CERES ETHOS y obtener a vuelta de correo el resultado de su valoración en temas de responsabilidad social al que se adjunta un completo análisis comparativo de los resultados de las empresas nacionales y de países vecinos que hayan utilizado la herramienta.

Es importante mencionar que en esta valoración se tiene como información relevante:

- Estado de adopción de RSE en cada uno de los indicadores
- Correspondencia de los indicadores con el cumplimiento de los indicadores macro planteados por el Global Reporting Initiative (GRI)

- Correspondencia de los indicadores con el cumplimiento de los indicadores macro planteados por el Pacto Global
- Análisis comparativo contra otras empresas del país y la región

3.1.2. IMPLANTACION O CICLO DE MEJORAMIENTO

Una vez interiorizada la realidad reflejada en el diagnóstico empieza el trabajo real que consiste en el emprendimiento de acciones que permitan implementar gradualmente la RSE en la organización. Esto es un proceso iterativo que sigue el ciclo de Deming como se muestra en la Figura 33:

CICLO DEMING



Figura 33: Ciclo Deming - Implementación de RSE⁷⁷

⁷⁷ WIKIPEDIA. William Deming. http://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming. 2010

- Planificación
 - Identificar prioridades estratégicas.
 - Definir metas por área
 - Planificar acciones concretas y responsables
 - Validar planes en función de principios y valores
 - Encargar tareas puntuales, con responsables, fechas, hitos de evaluación.
 - Arraigar los aspectos de responsabilidad social a las labores cotidianas de los funcionarios.
 - Identificar evaluaciones personales objetivas con el cumplimiento de metas integrales.

- Ejecución de Acciones
 - Coordinación de acciones de acuerdo al plan
 - Seguimiento continuo de cumplimiento de cronogramas
 - Validación de calidad de entregables

- Control y Verificación
 - Medición
 - Transparentar acciones ejecutadas
 - Publicar un reporte RSE
 - Verificar con periodicidad y exigencia que lo planificado se va realizando.
 - Identificar desfases y analizar las causas.
 - Efectuar ajustes oportunos.
 - Verificar responsabilidades y mejorar equipos de trabajo.

- Actuar
 - Actuar sobre las desviaciones y reajustarlas.
 - Corregir plazos, evaluar avances, establecer nuevas acciones.

- Reportar, difundir, establecer nuevas metas, con la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.

La meta es construir paso a paso los componentes de una estructura de empresa como se muestra en la Figura 34:



Figura 34: Modelo de Negocio de empresas socialmente responsables⁷⁸

3.1.3. REPORTE Y PUBLICACION DE MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Se propone la generación de la memoria de sostenibilidad bajo dos esquemas:

⁷⁸ VINCLAR. Gestión de la Responsabilidad Social e ISO 26000. Quito, Ecuador. Septiembre 2010. p.68.

1. Usando un esquema propio que contemple una estructura similar a la planteada en los indicadores CERES-ETHOS para poder hacer seguimiento del mejoramiento conforme los planes de acción se ejecuten.
2. Integrando los indicadores o su correspondencia con los planteados por el GRI de acuerdo a la Guía para Escribir Memorias de Sostenibilidad incluida en el Anexo D de este trabajo que es la norma más utilizada en este tema como se puede ver en la Figura 34.

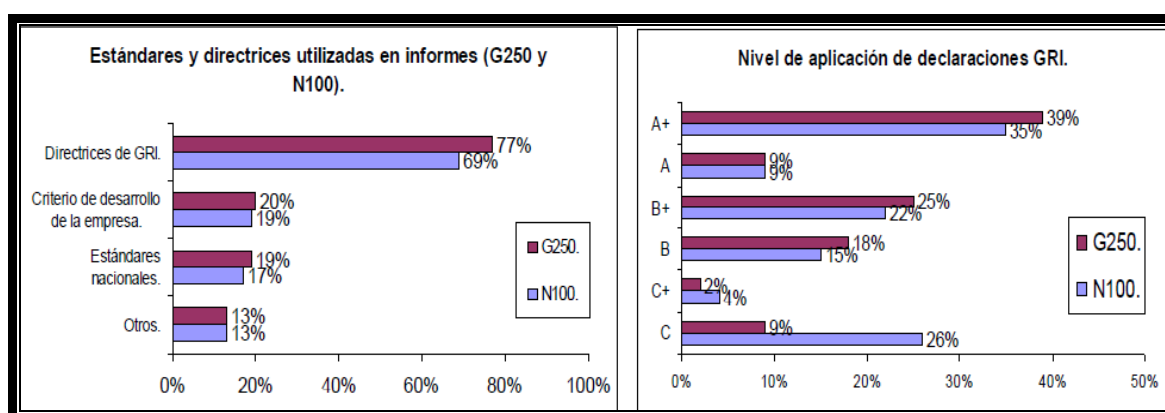


Figura 35: Reportes de Sostenibilidad GRI⁷⁹

3.1.3.1. Memoria de Sostenibilidad – Global Reporting Initiative (GRI)

El marco establecido por la Iniciativa de Reporte Global (GRI) pretende ser una iniciativa de reporte generalmente aceptado que tiene una serie de principios que tienen como finalidad definir contenidos de una memoria y garantizar la calidad de la información publicada en la misma.⁸⁰

⁷⁹ Ibid. p.50.

⁸⁰ GLOBAL REPORTING INITIATIVE. Guía para la elaboración de Memorias de sostenibilidad 2000-2006. P.5-27.

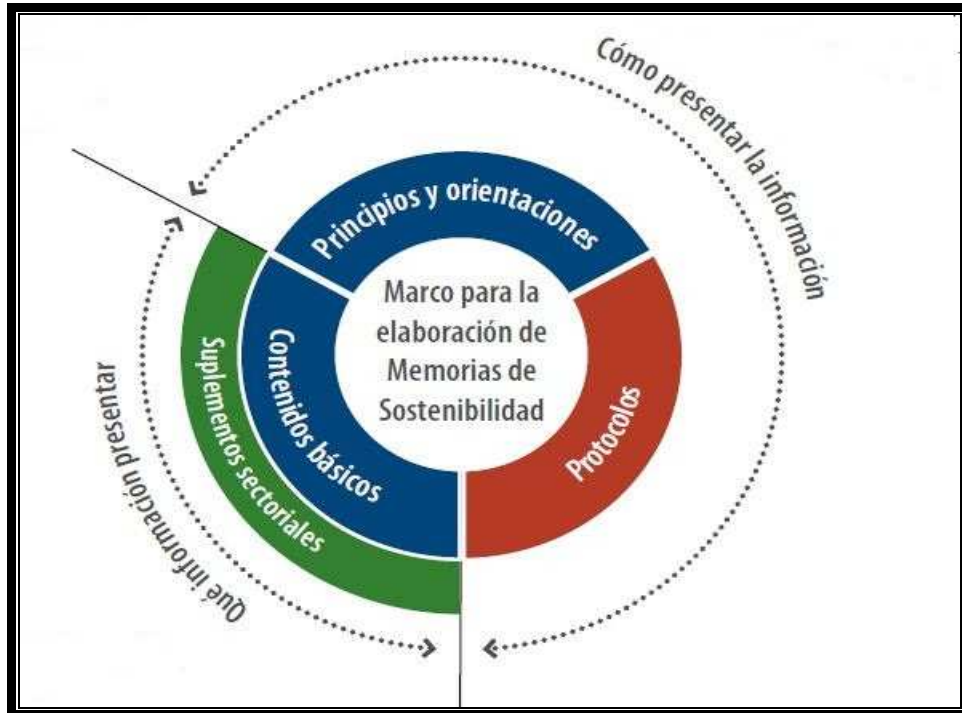


Figura 36: Marco GRI Memorias de Sostenibilidad⁸¹

El reporte de sostenibilidad bajo parámetros GRI se enmarca en 3 valores fundamentales:

- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Gradualidad

3.1.3.1.1. Principios y Orientaciones para la elaboración de memorias

Aquí se definen los principios y orientaciones para la elaboración de memorias, en lo que respecta a la definición del contenido de la misma, el establecimiento de la

⁸¹ Ibid. p.5.

cobertura y la garantía de calidad de la información divulgada como se puede mirar en la Figura 37.⁸²

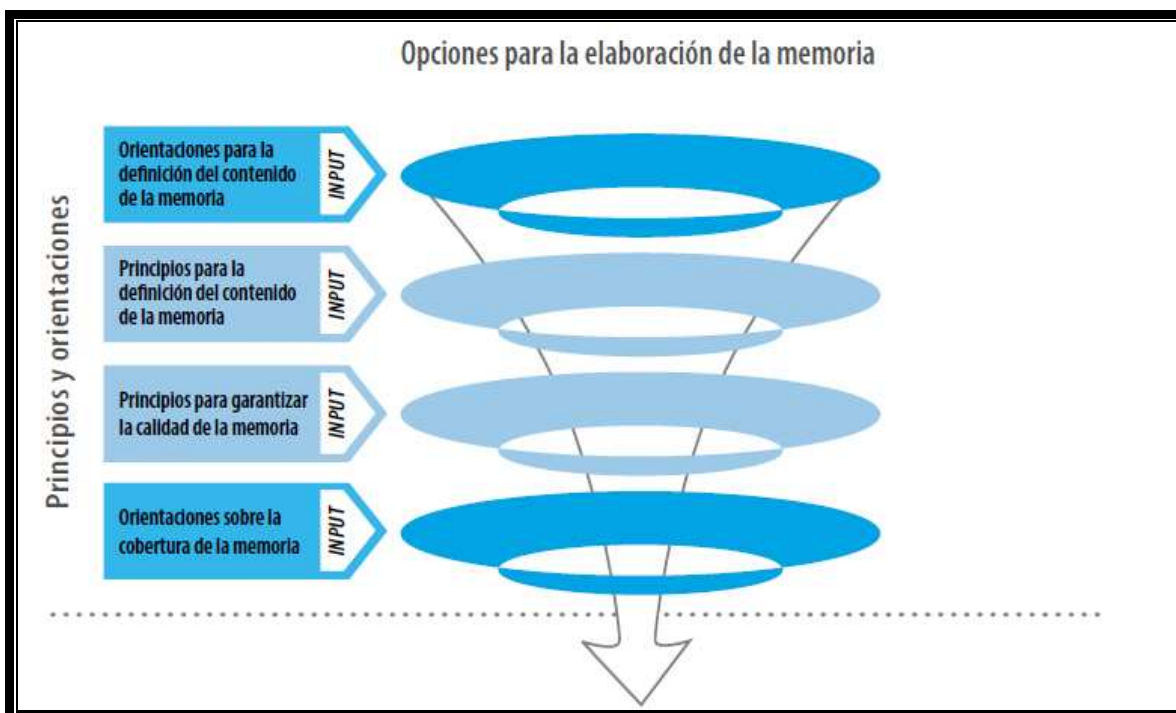


Figura 37: Principios para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad⁸³

- Orientaciones para la definición del contenido de la memoria

Tienen que ver con la identificación de asuntos e indicadores relacionados que sean relevantes para la organización

- Principios para la definición de Contenidos

Cada uno de los Principios consta de una definición, una descripción y un conjunto de comprobaciones para orientar sobre el uso de los mismos.

⁸² Ibid. p.5-27

⁸³ Ibid. p.6.

- Materialidad
 - Participación de Grupos de Interés
 - Contexto de Sostenibilidad
 - Exhaustividad
-
- Principios para garantizar la calidad de la memoria

Principios que guían las decisiones a la hora de asegurar la calidad de la información, incluida su correcta presentación.

- Equilibrio
 - Claridad
 - Precisión
 - Periodicidad
 - Comparabilidad
 - Fiabilidad
-
- Orientaciones sobre la cobertura de la memoria

En cuanto a las orientaciones sobre la cobertura se puede mencionar en términos generales que se debe incluir en su cobertura a todas las entidades que generen impactos de sostenibilidad significativos (reales y potenciales) y a todas las entidades sobre las que la organización informante ejerza un control o una influencia significativa, con respecto a las políticas y prácticas operativas y financieras.⁸⁴

⁸⁴ Ibid. p.5-27

3.1.3.1.2. Contenidos Básicos

Una memoria de sostenibilidad según el GRI debe contener temas básicos como se mira en la Figura 38:

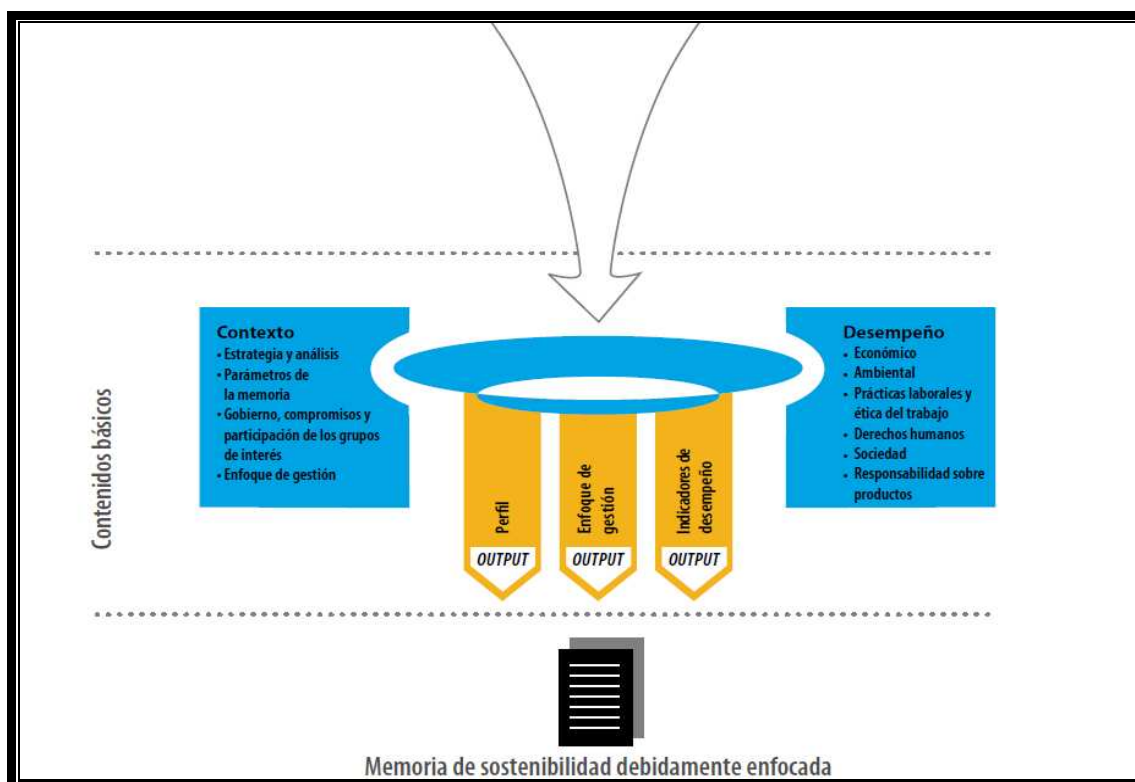


Figura 38: Enfoque de Memoria de Sostenibilidad⁸⁵

- **Estrategia y perfil:** Información que establece el contexto general para comprender el desempeño de la organización, tales como su estrategia, su perfil y su gobierno.

⁸⁵ Ibid. p.6.

- **Enfoque de la Dirección:** Información que incluye cómo la organización aborda un determinado conjunto de aspectos para proporcionar contexto y para la comprensión del desempeño en un área concreta.
- **Indicadores de Desempeño:** Indicadores que facilitan la comparabilidad de la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de una organización.⁸⁶

3.1.3.1.3. Estado de Publicación de Memorias de Sostenibilidad

Cada tres años, KPMG realiza un informe sobre Reportes de Sostenibilidad. El último fue en el 2008, en 22 países y más de 2.200 empresas alrededor del mundo: las Global Fortune 250 (G250) y las 100 empresas más grandes de los siguientes países consultados (N100).

Australia	Noruega
Brasil	Portugal
Canadá	Rumania
República Checa	Sudáfrica
Dinamarca	Corea del Sur
Finlandia	España
Francia	Suecia
Hungría	Suiza
Italia	Noruega
Japón	Reino Unido
México	Estados Unidos

En el 2008, el 79% de las compañías más grandes del mundo reportaron sus resultados económicos, sociales y medioambientales

⁸⁶ Ibid. p.5-27

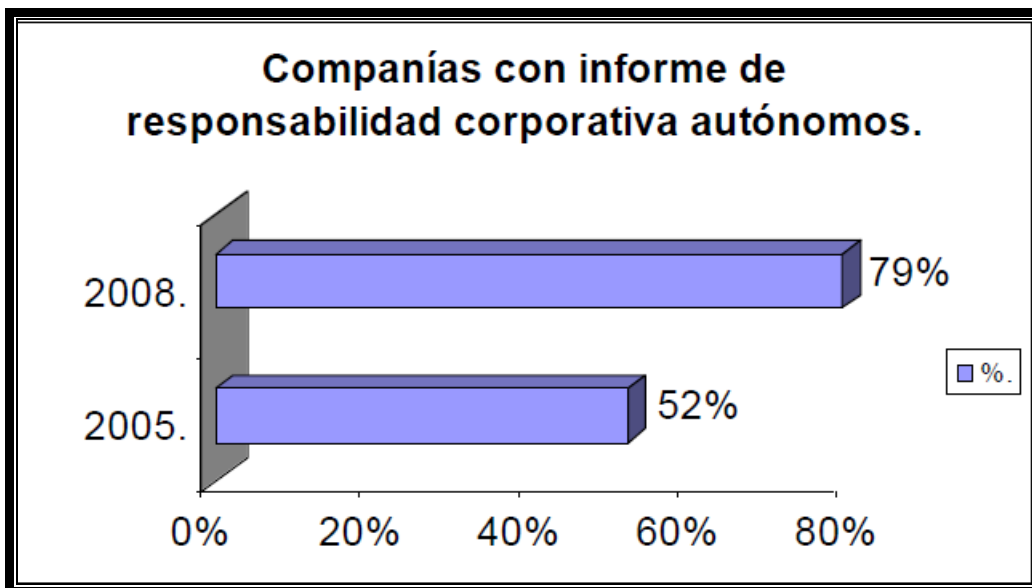


Figura 39: Compañías con Informes de RSE autónomos. KPMG 2008⁸⁷

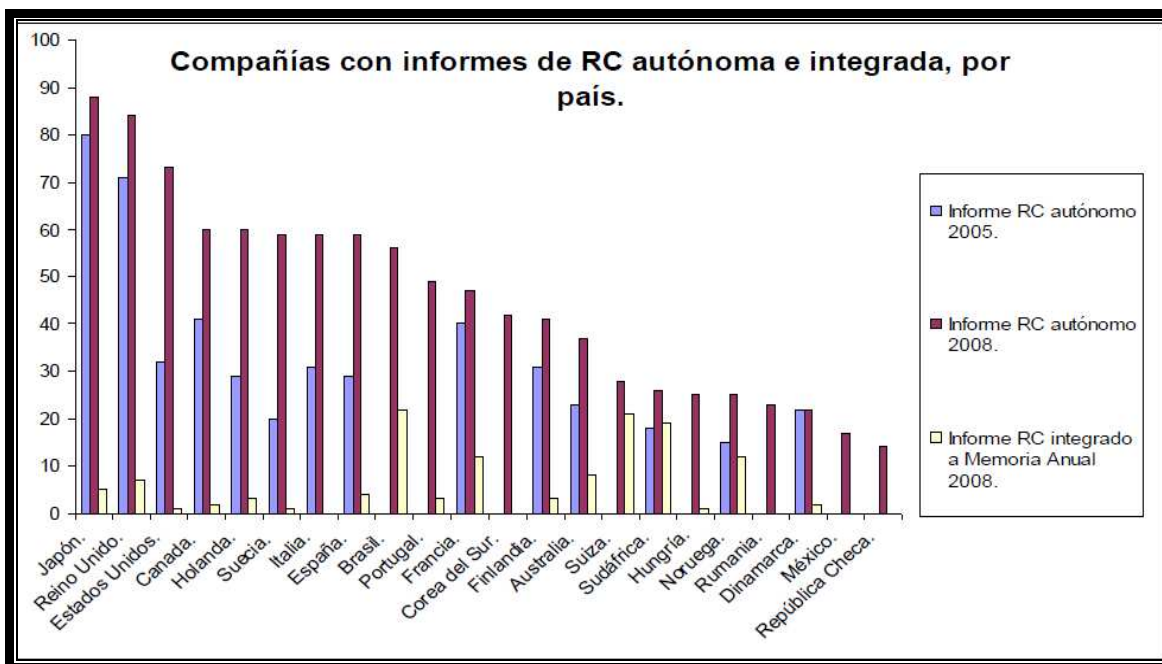


Figura 40: Compañías con Informes de RSE autónomos por país KPMG 2008⁸⁸

⁸⁷ VINCULAR. Gestión de la Responsabilidad Social e ISO 26000. Quito, Ecuador. Septiembre 2010. p.48.

⁸⁸ Ibid. p.49.

3.1.3.1.4. Plantilla para presentación de Memorias de Sostenibilidad

El GRI tiene un sistema de tres Niveles de Aplicación, basado en el cual los responsables de la organización informante deben declarar en qué medida han aplicado el marco de RSE sean estas principiantes, expertas o se encuentren en una fase intermedia.

Los niveles son C, B y A; y, reflejan en ese mismo orden, de menor a mayor, el nivel de aplicación del marco de elaboración de memorias del GRI. Se puede asimismo añadir a la valoración un símbolo + en cada nivel (p. ej. C+, B+, A+), en el caso de que se haya utilizado verificación externa. Un esquema de ello se puede mirar en la Figura 40:


		Criterios de los Niveles de Aplicación					
		Las memorias que intenten calificar para un Nivel C, C+, B, B+, A o A+ deben contener cada uno de los criterios presentes en la columna correspondiente a cada nivel.					
Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Los mismos requisitos que para el Nivel B	
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	No es necesario	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	Verificación externa de la Memoria
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el Indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	Verificación externa de la Memoria

*Versión final del Suplemento Sectorial

Figura 41: Criterio Niveles Aplicación GRI⁸⁹

⁸⁹ GLOBAL REPORTING INITIATIVE .Niveles de Aplicación del GRI. 2000 - 2006 p.2.

Se puede validar el nivel de aplicación y para ello se envía el documento al GRI quienes lo validan y ponen la certificación respectiva como se muestra en la Figura 41

		De acuerdo con la versión 2002					
		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto declarado			☑			
	Comprobación externa (terceras personas)			☑			
Opcional	Comprobación GRI		Verificación externa de la Memoria		Verificación externa de la Memoria		Verificación externa de la Memoria

Por ejemplo, este gráfico ilustra que el redactor de una memoria ha auto declarado un Nivel B y que un tercero y el GRI han realizado la comprobación de la autodeclaración.

Icono:
Comprobación GRI




Figura 42: Verificación de Nivel de Declaración GRI⁹⁰

A continuación se propone el uso de la plantilla para presentación de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative⁹¹. Se ha considerado el nivel C para las pequeñas y medianas empresas del mercado ecuatoriano sin que ello limite el reporte a más alto nivel en caso de organizaciones que se encuentren más maduras en el tema.

⁹⁰ Ibid. p.3

⁹¹ GLOBAL REPORTING INITIATIVE. Plantilla de GRI para memorias de nivel C. 2008



¡Vamos a elaborar una memoria!

Plantilla de GRI para memorias de Nivel C

Nombre de la empresa: _____

Cumplimentada por:

Nombre: -----

Cargo: -----

Email: -----

Nº de teléfono: -----

Una vez cumplimentado este cuaderno, envíe una copia a GRI a:

Global Reporting Initiative
P.O. Box 10039
1001 EA Amsterdam
The Netherlands

Email: smeandsupplychain@globalreporting.org

Fax: +31 20 531 0031

Información sobre la numeración: Todos los epígrafes que encabezan las casillas se han tomado directamente de la traducción al castellano de la Guía G3 y aparecen entre paréntesis tanto los números de referencia como los de página. La Guía G3 puede descargarse gratuitamente en varios idiomas en www.globalreporting.org

Casilla 1 --- Sobre nuestra empresa

Perfil

1. Estrategia y análisis

El objetivo de este apartado es proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la sostenibilidad, a fin de proporcionar un contexto para la información más detallada y elaborada sobre otros apartados de la Guía. Si bien puede hacer uso de información incluida en otras partes de esta memoria, este apartado tiene como finalidad proporcionar conocimientos avanzados sobre asuntos estratégicos, más que únicamente resumir el contenido de la memoria. La estrategia y análisis deberán contar con una declaración como la detallada en el apartado 1.1 (...)

1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.

Esta declaración debe presentar la estrategia y la visión global a corto plazo, a medio plazo (3-5 años) y a largo plazo, en especial en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social. La declaración deberá incluir:

- Las prioridades estratégicas y asuntos clave a corto/medio plazo en lo referente a la sostenibilidad, incluyendo el cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional y su relación con la estrategia organizativa y el éxito a largo plazo
- Las tendencias de mayor alcance (macroeconómicas o políticas, por ejemplo) que afecten a la organización y que puedan influir sobre sus prioridades en materia de sostenibilidad
- Los principales eventos, logros y fracasos que se registren durante el periodo cubierto por la memoria
- Perspectivas de desempeño con relación a los objetivos
- Panorama de los principales desafíos y metas de la organización para el próximo año y objetivos para los siguientes 3-5 años
- Otros asuntos referentes al enfoque estratégico de la organización [GRI G3: p. 22]

2. Perfil de la organización

2.1 Nombre de la organización. [GRI G3: p. 23]

2.2 Principales marcas, productos y/o servicios. [GRI G3: p. 23]

2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures). [GRI G3: p. 23]

2.4 Localización de la sede principal de la organización. [GRI G3: p. 23]

2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. [GRI G3: p. 23]

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. [GRI G3: p. 23]

2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). [GRI G3: p. 23]

Casilla 1: continuación...

2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:

- Número de empleados
- Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)
- Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)
- Cantidad de productos o servicios prestados [GRI G3: p. 23]

--

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos

- La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y
- Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) [GRI G3: p. 23]

--

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. [GRI G3:p. 23]

--

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno

4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. [GRI G3:p. 25]

--

Casilla 1: continuación...

4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). [GRI G3: p. 25]

--

4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. [GRI G3: p. 25]

--

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

Se debe hacer referencia a los procesos relativos al:

- Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno
- Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como “comités de empresa” a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno.

Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe. [GRI G3: p. 25]

--

Casilla 2—Sobre nuestra memoria

3. Parámetros de la memoria

Perfil de la Memoria

3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario). [GRI G3:p. 24]

3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). [GRI G3:p. 24]

3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). [GRI G3:p. 24]

3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. [GRI G3:p. 24]

Alcance y Cobertura de la Memoria

3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria (www.globalreporting.org/ReportingFramework/ReportingFrameworkDownloads/) de GRI, para más información. [GRI G3:p. 24]

Casilla 2: continuación...

3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. [GRI G3:p. 24]



3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. [GRI G3:p. 24]



3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración). [GRI G3:p. 24]



3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. [GRI G3:p. 24]



Casilla 3—Sobre nuestros grupos de interés

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Participación de los Grupos de Interés

La siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria. Dicha información no se limita a la inclusión de grupos de interés para la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

Ejemplos de grupos de interés son:

- Comunidades
- Sociedad civil
- Clientes
- Accionistas y proveedores de capital
- Proveedores
- Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos [GRI G3:p. 26]



4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. [GRI G3:p. 26]



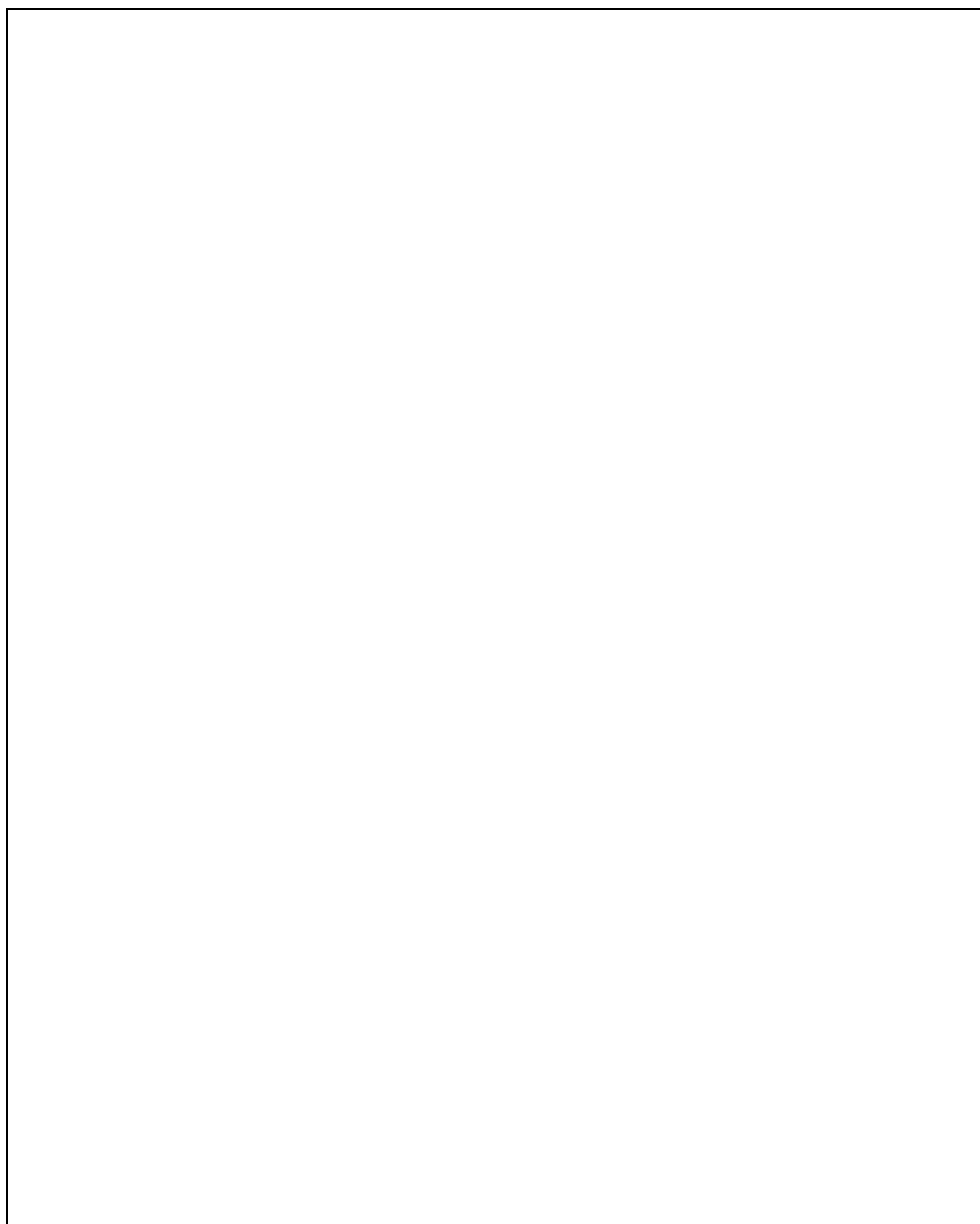
Casilla 4 —Definir el contenido de la memoria

3. Parámetros de la memoria

Alcance y Cobertura de la Memoria

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:

- Determinación de la materialidad
- Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria
- Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. [GRI G3:p. 24]



Casilla 5—Datos sobre el desempeño

Datos sobre el desempeño. Le rogamos consulte los Protocolos de los Indicadores de GRI antes de cumplimentar esta casilla.

Indicador 1:

Desempeño:
Comentario:

Indicador 2:

Desempeño:
Comentario:

Indicador 3:

Desempeño:
Comentario:

Indicador 4:

Desempeño:
Comentario:

Indicador 5:

Desempeño:
Comentario:

Casilla 5: continuación...**Indicador 6:**

Desempeño:
Comentario:

Indicador 7:

Desempeño:
Comentario:

Indicador 8:

Desempeño:
Comentario:


Indicador 9:

Desempeño:
Comentario:

Indicador 10:

Desempeño:
Comentario:

Casilla 6—Autocalificación (del Nivel de Aplicación)

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Los mismos requisitos que para el Nivel B	
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 PRODUCTO	No es necesario	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	Verificación externa de la Memoria
	Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	
			*Versión final del Suplemento sectorial				

Nivel de Aplicación C de GRI

Declaro bajo mi responsabilidad que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el Nivel de Aplicación C establecido en la Guía G3 de GRI.

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Firma: _____

Casilla 7 — Índice de contenidos de GRI

3. Parámetros de la memoria

Índice de contenidos de GRI

3.12 Tabla para situar los Contenidos Básicos en la memoria.

Identifique los números de página o los enlaces de web en los que puede hallar los siguientes datos:

¿Estrategia e información sobre el perfil de la organización		Página
Estrategia y análisis		
1.1	Declaración del más alto responsable de la organización	2
Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización	4
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	4
2.3	Estructura operativa de la organización	4
2.4	Ubicación de la sede de la organización	4
2.5	Número de países en los que la organización opera	4
2.6	Naturaleza de la titularidad y forma jurídica	4
2.7	Mercados a los que sirve la organización	4
2.8	Escala de la organización que elabora la memoria	5
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	5
2.10	Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria	5
Parámetros de la memoria		
3.1	Periodo que cubre la memoria	7
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	7
3.3	Ciclo de elaboración de la memoria	7

Casilla 7: continuación...

3.4	Punto de contacto para resolver preguntas	7
3.5	Proceso para definir el contenido de la memoria	10
3.6	Cobertura de la memoria	7
3.7	Limitaciones concretas del alcance o cobertura de la memoria	8
3.8	Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas (“joint ventures”), filiales, instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades	8
3.10	Explicación del sentido que tiene repetir información incluida en memorias anteriores y razones de dicha repetición	8
3.11	Cambios significativos respecto de periodos anteriores	8
3.12	Índice de contenidos de GRI	14
 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	5
4.2	Indicar si el Presidente del órgano superior de gobierno es además un directivo	6
4.3	Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	6
4.4	Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno	6
4.14	Lista de grupos de interés que participan en la organización	9
4.15	Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés que participarán	9

Casilla 7: continuación...**10 Indicadores de Desempeño de GRI**

Indicador de GRI número	Descripción del Indicador	Página
		11
		11
		11
		11
		11
		12
		12
		12
		12
		12

Si necesita más información, le rogamos escriba a:

Nombre:

Cargo:

Email:



Aviso sobre el copyright y las marcas registradas

Este documento está protegido mediante copyright por Stichting Global Reporting Initiative (GRI). La reproducción y distribución del presente documento a efectos informativos y/o su uso para elaborar memorias de sostenibilidad está permitido sin autorización previa del GRI. Sin embargo, este documento no puede ser reproducido, almacenado, traducido o transferido, total o parcialmente, en modo alguno y en ningún tipo de formato (ya sea electrónico, mecánico, por grabación ni de cualquier otro modo) ni con ningún otro fin, sin la autorización previa y por escrito del GRI.

Global Reporting Initiative, el logotipo de Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guidelines (la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad), y GRI son marcas registradas de Global Reporting Initiative.

Si desea más información sobre el GRI y la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, consulte:

www.globalreporting.org,
info@globalreporting.org

© 2008 Global Reporting Initiative. Todos los derechos reservados.

Para organizaciones con un nivel muy avanzado de adopción de RSE se sugiere incursionar en la integración del reporte al “4to Estado Financiero” aunque dado que los parámetros del mismo son de alta complejidad quizá no tendría mucha aplicación en la Pequeña y Mediana Empresa razón por la cual no se sugiere como un esquema de reporte.

3.1.3.2. Cuarto Estado Financiero

Durante los últimos años a nivel mundial han proliferado los reportes o balances sociales; sin embargo, lastimosamente estas publicaciones no tienen un sistema estandarizado de presentación de la información sino más bien una amplia variedad de esquemas para hacerlo pudiendo principalmente identificar empresas que presentan:

- Poco o nada de relación con el impacto social
- Gran cantidad de información que no genera interés al lector
- Información de una manera agradable a la vista pero sin sustancia
- Datos de una manera entendible, clara y creíble.

De igual forma existen otras tantas metodologías para auditar y evaluar la información de esos reportes, como por ejemplo, a través de la norma elaborada por AA1000, descrita en el capítulo 2 de este trabajo, pero sin lograr una manera estándar de hacer estas auditorías.⁹²

⁹² CLIMA DE EMPRENDIMIENTO ORGANIZADO. Responsabilidad Social ¿Puro cuento?

<http://www.ceo.cl/newtenberg/609/article-55842.html>. 2010

Como respuesta a la creciente importancia de los aspectos de sostenibilidad y sustentabilidad de las inversiones a nivel corporativo, las empresas medianas y pequeñas tienen la misión de asumir el reto y conocer los diferentes métodos de evaluación de riesgos ambientales, sociales, y económicos que han incorporado diferentes empresas líderes a nivel mundial. Así mismo se genera la necesidad de tener un modelo para reportar los niveles de avance y adopción de la RSE y los grados de sostenibilidad de una organización, siendo la tendencia más aceptada la de vincular esta información con el esquema financiero tradicional apareciendo así, lo que hoy se conoce como el Cuarto Estado Financiero, que integra los conceptos de RSE y la información numérica de una empresa.

El Cuarto Estado Financiero es un modelo desarrollado en el 2003 por Luis Perera Aldana, representante y accionista de la firma Price Waterhouse Coopers, especialista en Responsabilidad Social Empresarial y autor del libro “Reporte Social: Un Cuarto Estado Financiero Básico”. El objetivo del mismo es lograr información clara, específica, y que cumpla con las políticas de Responsabilidad Social sustentable; es decir, que sea transparente, tengan credibilidad, que sea asequible, y permita conocer como las empresas generan valor a sus grupos de interés y a las comunidades en general. La idea de tener un cuarto estado financiero, es que éste provea un texto básico referencial, que permita a todo tipo y tamaño de empresas, a agrupaciones, a contadores y auditores; el poder elaborar, entender y verificar la información que se presenta en un estado financiero de Responsabilidad Social Empresarial.

Con este esquema se posibilita el realizar comparaciones entre períodos, industrias y empresas; además de comparar empresas contra los estados financieros comunes. Por ejemplo, podemos encontrar dos empresas que desde el punto de vista financiero son iguales pero presentan una situación distinta desde el punto de vista de RSE, que se ve reflejado al utilizar el modelo del cuarto estado financiero. Estos informes de sostenibilidad, sirven a las empresas para mostrarse como un gran motor de desarrollo, que contribuye en gran medida en el bienestar de la comunidad. Así, los informes se convierten en una herramienta muy útil que ayuda a mejorar la imagen de la empresa frente a los actores de interés y a la comunidad en general.

El cuarto estado financiero pretende presentar en lenguaje numérico contable, el valor que genera la compañía para la sociedad, “por la diferencia entre los ingresos y costos directos de los bienes tangibles que se incorporan en un proceso de producción”⁹³.

Muchas de las inversiones sociales tienen un gran impacto en las relaciones de negocios de las empresas; por lo tanto, este estado financiero permite mostrar que los resultados de una empresa, no solo se limitan a las utilidades sino precisamente, al impacto que sus acciones tienen en el entorno tanto a nivel social, ambiental y económico; y permite expresarlo numéricamente.

El cuarto estado financiero tiene cuatro áreas principales en las que se mide a la empresa:

1. Gobernabilidad y ética: son los valores y propósitos corporativos y como la empresa los maneja.
2. Personas: manera de comunicar políticas y prácticas de protección laboral, seguridad, estándares de trabajo, derechos humanos, igualdad de oportunidades en contratación y ascensos, capacitación, entre otros.
3. Medio ambiente: Inversión y acciones en calidad ambiental, tanto local como globalmente; procesos de producción más limpios; tecnología de punta a favor del medio ambiente; eco eficiencia y desarrollo.
4. Contribuciones al desarrollo: Contribuciones de las compañías, en forma directa, a la educación, el desarrollo de pequeños negocios y de la inversión en la comunidad.⁹⁴

⁹³ *ibid.*

⁹⁴ CORREA, Edgar. Creamos Valor. RSE
http://www.edgarcorrea.com/index.php?option=com_content&task=view&id=59&Itemid=32. 2008

Para obtener la información necesaria para generar el cuarto estado financiero, se necesita la participación de las diferentes áreas de la compañía, dado que los datos que se presentan son multidisciplinarios, más allá de lo estrictamente financiero; como por ejemplo, la satisfacción de los clientes, información ambiental o el clima organizacional de una empresa. Por esta razón, muchas veces puede parecer un proceso largo y complicado, y se puede correr el riesgo de no mostrar a la empresa como un organismo integrado.

En el cuarto estado financiero se sustrae el costo directo a la utilidad de ventas y así se obtiene las utilidades o el valor generado en un período determinado, de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Este es el valor que se distribuye a todos los accionistas.

Lo que se quiere calcular, es el valor generado por la compañía y cómo se distribuye entre los seis principales grupos de interés: empleados, comunidad, Estado, accionistas, financistas y a la empresa en sí, acorde con los siguientes lineamientos:

- A los empleados: se distribuye el valor generado a través de sueldos, remuneraciones, seguridad social y otros aspectos que las empresas suelen ofrecer a sus colaboradores como educación y salud;
- A la sociedad en general: las empresas aportan con inversiones en desarrollo comunitario a través de fundaciones ya sean propias de las empresas o de terceros;
- A los accionistas: se distribuye el valor a través de la utilidad repartida o disponible (según sea el caso);
- A la empresa: a través de la reinversión de capital;
- Al sector financiero: a través del ingreso generado por intereses derivados de los préstamos para la actividad empresarial;
- Al gobierno, los impuestos representan el valor generado para el mismo: lo cual se traduce en programas de educación, infraestructura, programas de salud , protección ambiental, seguridad, defensa y cualquier otro aspecto relacionado con el gobierno que sea una reinversión en la comunidad, por lo tanto todos somos accionistas si vemos desde esta perspectiva.

Todas estas acciones en conjunto, son una inversión social en el sentido estricto; ya que, la empresa actúa como un verdadero “ciudadano corporativo”.

El cuarto estado financiero no es meramente una forma distinta de presentar el estado de resultados, sino que admite una perfecta correlación entre las cuentas del estado de resultados (al nivel más detallado y específico posible), con la presentación final del mismo. Requiere de una tarea de discernimiento crítico y decisión, de en qué línea o rubro del Cuarto Estado financiero debe agruparse cada cuenta de la contabilidad tradicional; y no solo para la presentación del estado, sino para el contenido del mismo.

Como se ha mencionado anteriormente, lo que se hacía con más regularidad eran los Reportes Sociales Empresariales basados en el GRI, como texto de referencia. Sin embargo, ahora el Cuarto Estado Financiero pasa a ser un complemento de este reporte. Aunque, individualmente este estado financiero provee información básica para que el público en general pueda entender el nivel de adopción de RSE de una empresa; es importante también, el que se provea un Reporte Social o Memoria de Sostenibilidad, en la que se presente información cualitativa, además de la cuantitativa que se va a obtener del estado financiero, para así tener una visión global de cómo realmente la empresa está colaborando socialmente con el entorno y sus grupos de interés..

La generación de un cuarto estado financiero, a través de una buena gestión y transparencia de la información; permite, además de obtener una manera estándar y numérica de presentar la información de gestión social, ambiental y política, mejorar el acceso de la empresa a la inversión de nuevos capitales, disminuye los costos de capital y mejora su valor agregado; al mismo tiempo, ayuda a tener un mejor control de los beneficios que se obtienen por una buena gestión social. Todo esto, se va a ver reflejado tangiblemente en el desempeño

financiero de la empresa⁹⁵. Además, el modelo del cuarto estado financiero permite a las empresas tener a la mano información requerida por organismos de regulación, inversionistas y analistas, de una manera ordenada, transparente, clara y fácil de leer. Es una forma de proveer información empresarial al público y mostrar así, los aportes que la empresa está generando para la sociedad.

A pesar de que el modelo del Cuarto Estado Financiero, es bastante aceptable y permite tener la información de una manera estandarizada, tiene aún muchas áreas de oportunidad. El modelo, no llega a medir la rentabilidad social de las acciones realizadas, porque no existen criterios uniformes que permitan hacerlo. No hay una manera única de cuantificar, ya que estas mediciones dependen: del tipo de empresa, del giro del negocio, de la nacionalidad de la misma y del interés que cada empresa tenga en medir los efectos laterales, como por ejemplo la rentabilidad.⁹⁶

Concluyendo, el cuarto estado financiero es una herramienta de gran utilidad, que genera parámetros para que las empresas se enrumben hacia un desarrollo sustentable; convirtiéndose así, en empresas rentables, responsables y que incluyen la dimensión social como parte integral de sus responsabilidades. La generación de este estado financiero permite que todas las áreas de la empresa, estén interrelacionadas y que participen activamente y que se pueda darle un diferenciador a la organización.

En el esquema tradicional, los inversionistas esperarían mirar una empresa con resultados como los mostrados en la Figura 43 para invertir en la misma. Con este nuevo enfoque se pretende que el análisis sea más holístico y se pueda disponer de un esquema de resultados como el de la Figura 44.

⁹⁵ PRICE WATERHOUSE COOPER. Cuarto Estado Financiero.
<http://www.pwc.com/extweb/ncpressrelease.nsf/docid/FF3839AC0A3C1C1D852573E9006205B2>. 2009

⁹⁶ CLIMA DE EMPRENDIMIENTO ORGANIZADO. Responsabilidad Social ¿Puro cuento?
<http://www.ceo.cl/newtenberg/609/article-55842.html>. 2010

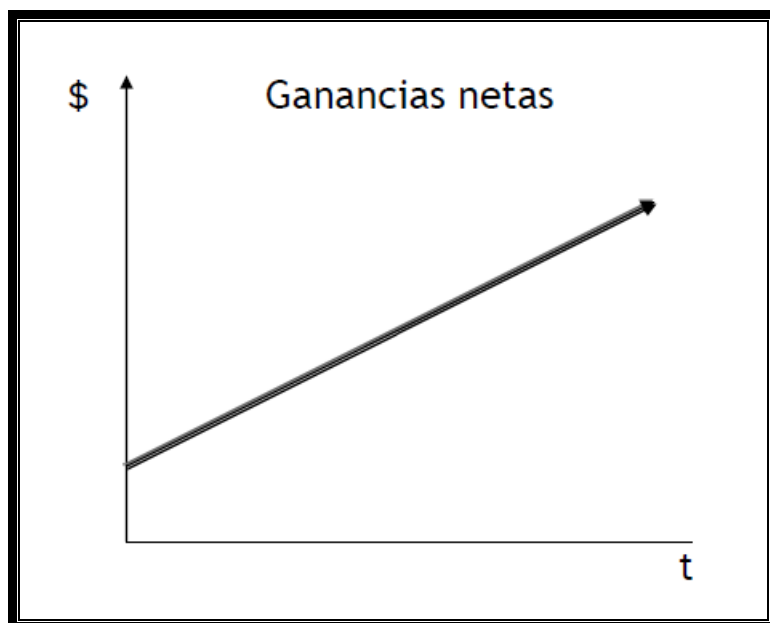


Figura 43: Resultados Empresa Tradicional

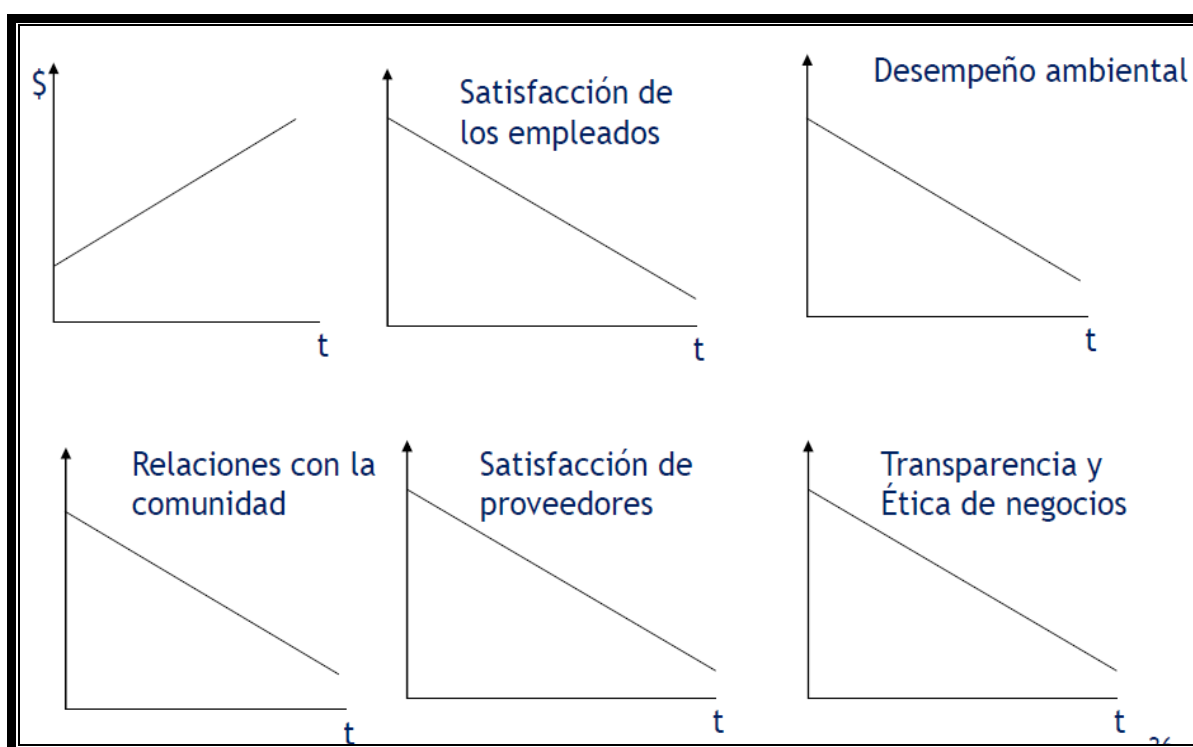


Figura 44: Resultados Enfoque Completo

El modelo del cuarto estado financiero, se está difundiendo cada vez más en los países de Latinoamérica, en especial en países como Chile, Argentina, México y

Colombia; por lo tanto, inversionistas, accionistas, colaboradores, y comunidad en general, están exigiendo cada vez más que las empresas generen un valor social a la comunidad y que la presentación de esta información sea cada vez más transparente, clara, sencilla de analizar y confiable. Todos estos actores o grupos de interés, requieren esta información para tomar sus decisiones, ya sea para temas financieros (inversiones), de consumo (cliente), o de escoger un trabajo (colaboradores). Así, este modelo se está convirtiendo en una pieza fundamental no solo para las empresas, sino para agentes internos y externos que analizan el comportamiento social de las mismas.

CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.CONCLUSIONES

- El presente trabajo ha presentado un compendio y análisis profundo del estado del arte en Responsabilidad Social Empresarial tanto a nivel de organizaciones que la impulsan como empresas que trabajan ya en la temática. Esto ha implicado, desde asistencia a eventos conceptuales en donde se muestra la teoría sobre la temática hasta la validación con líderes de la industria de como el tópico es parte de sus organizaciones y produce valor agregado a las mismas en el país.
- De acuerdo a lo conversado con algunos de los organismos más representativos del tema como consta en la sección 2.1 del capítulo 2 se ha podido confirmar que la Responsabilidad Social Empresarial se entiende como una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad de una empresa, siendo parte de un nuevo modelo de desarrollo que implica comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia con una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes, que incluyen clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general.
- De lo conversado con los representantes de Repsol en la sección 2.2.3 de este trabajo, las empresas que incluyen a la RSE como parte de su visión, misión, estrategia y cultura empresarial, logran sostenerse en el largo plazo sustentando el concepto de que el capital humano es lo más importante de una empresa, pues la productividad depende de la mano de obra, la cual debe ser educada, saludable y motivada. Al ser la RSE parte de la cultura de trabajo de todos los integrantes de una empresa, los valores que ésta práctica impulsa, se van a traducir en actitudes y acciones que se fundamenten en valores éticos y en conocimientos profesionales, que sirven para producir productos de calidad, prácticas de conservación ambiental, eficiencias e innovaciones que ayudan a satisfacer las

necesidades de los clientes, respetando a las personas y comunidades, es decir, buscando siempre el bien común.

- De la entrevista con Oleoducto de Crudos Pesados OCP Ecuador se pudo concluir que las empresas se deben a la sociedad y a las comunidades donde se desenvuelven teniendo un gran compromiso de retornar una parte de los beneficios que reciben, tanto de la naturaleza como de los consumidores, su contribución debe orientarse a mejorar la sociedad, la calidad de vida de los ciudadanos, protección del medio ambiente, mejoramiento del entorno social, colaboración en la solución de problemas, preocupación por los sectores y población más vulnerables.
- Las empresas en la actualidad tienen varios retos que cumplir al tener que interactuar con: gobiernos con marcos regulatorios más exigentes en materia ambiental, social y económica; un número cada vez mayor de multinacionales que exigen a sus contrapartes en países en desarrollo la adopción de buenas prácticas como condición para sus operaciones “Business to Business”; consumidores más informados y exigentes; presiones de fuentes de capital respecto de los manejos sociales y ambientales; ONGs, etc.
- En las interacciones con IRSE y CERES se evidenció que toda organización debería, periódicamente, informar a las partes interesadas afectadas sobre su desempeño relacionado con la responsabilidad social, para tener un esquema de retroalimentación, esfuerzo y recompensa sobre las acciones que la misma toma para responder integralmente a las necesidades de la sociedad y el mundo.
- La Responsabilidad Social aplicada a la Pequeña y Mediana Empresa está encaminada a ser el nuevo parámetro de apalancamiento de sostenibilidad de mediano y largo plazo de las mismas integrándose a los balances financieros como elemento adicional para visualizar la realidad y sobre todo para identificar medidas que garanticen la salud del negocio.

- La Responsabilidad Social Empresarial es una de las condiciones fundamentales del éxito en el mundo corporativo actual. Como lo indican muchos expertos, las compañías no funcionan estando aisladas del mundo que las rodea, pues su capacidad para competir depende en gran medida de las circunstancias en los lugares en que operan. Si las empresas pequeñas y medianas toman el tema como uno de los factores que la pueden llevar al siguiente nivel y trabaja con real compromiso podríamos estar viendo una nueva generación de empresas que revolucionen el mundo y la sociedad en la que vivimos.
- La RSE va ganando espacio en la agenda social y en la agenda política, siendo su modelo económico un marco en el cual las empresas deben tener límites estrictos para su operación, equilibrar y armonizar las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental en su actividad, desempeñando un rol fundamental, junto con la sociedad civil y el Estado, en el proceso destinado al logro de una sociedad más equitativa, justa y sustentable. El proceso de difusión se vuelve clave y básico, a nivel estatal, de los sindicatos, la ciudadanía, las empresas y las organizaciones de la sociedad civil.
- Uno de los principales medios que utilizan las empresas actualmente para demostrar su gestión de RSE son los reportes de sustentabilidad, que son un instrumento estratégico para comunicar, avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la RSE, con lo cual la empresa obtiene un valor agregado. Estos reportes, deberían ser presentados periódicamente mostrando de forma balanceada el desempeño económico, social y medioambiental, con lo que se pretende obtener transparencia en las acciones relacionadas con la RSE hacia los grupos de interés, de tal manera de lograr mejores vínculos entre la empresa, la sociedad y el medio ambiente.
- El Cuarto Estado Financiero es un método de medición cuantitativo mundialmente reconocido cuyo lenguaje numérico busca ser un idioma común basado en los principios de contabilidad mundialmente aceptados.

Este estado financiero pretende unificar el método de medición de niveles de RSE, de tal manera que su presentación sea similar para todas las empresas y sea legible, entendible, claro y transparente para los grupos de interés, y sirva como un instrumento para tomar decisiones en el momento de invertir, comprar, apoyar o trabajar en las diferentes empresas en el mercado; basándose en los principios que fomenta la RSE.

- De la entrevista con CERES se pudo evidenciar su enfoque en las PYMES como base de la mayor parte de economías de los países, por lo tanto uno de los principales desafíos en esta área es lograr que las mismas adopten la RSE, siendo sus principales motivadores: el atraer, retener y desarrollar empleados comprometidos y motivados; ganar y mantener clientes y consumidores; mantener una buena relación con la comunidad local que les permita seguir operando; responder a las presiones de prestamistas, bancos o entidades de inversión, aumentar la eficiencia y ahorro de costo; tener un comportamiento innovador que permita la diferenciación de producto y la competitividad; y obtener mayores y mejores oportunidades de negocio, tomando en cuenta que la tendencia de las empresas grandes y las multinacionales es lograr que su cadena de valor tenga también como principio la RSE.
- De las conversaciones mantenidas en este trabajo se puede notar que muchas empresas aún confunden el verdadero significado de la RSE, vinculándolo solamente hacia acciones sociales que estén realizando, razón por la cual vale recalcar la importancia de desarrollar un autodiagnóstico como primer paso para iniciar con una estrategia de RSE de forma de mejorar las prácticas ya existentes y ver cuáles pueden ser integradas en el trabajo empresarial. Produciéndose el salto cualitativo en la implantación.
- La medición del impacto social y medioambiental de una empresa debe ir acompañada de iniciativas concretas destinadas a mejorarlo, pues no es suficiente tener una herramienta estandarizada de medición sino saber qué actividades y mejoras se van a realizar basadas en esta información ya sea

cualitativa o cuantitativa. Estos programas que se diseñen para lograr verdaderas mejoras en el ámbito de la RSE y llevarla a la práctica, deben ser adecuados y concebidos a largo plazo.

- En Latinoamérica, es un desafío lograr que la RSE sea un indicador relevante en el mercado tanto a nivel de los consumidores como a la hora de acceder a capital, por lo que se podría establecer esquemas de incentivos, que ayuden a generar especialmente en las entidades financieras, un sistema para valorizar las buenas prácticas empresariales, para que estén presentes en los comités de riesgo, así como también en las licitaciones estatales de forma de utilizar a la RSE como un parámetro de medición para aceptar o no a una empresa como proveedora de productos y/o servicios dentro de una comunidad.
- En el Anexo E se muestra el resultado de la labor inicial de difusión de la propuesta del presente trabajo en 3 empresas ecuatorianas pequeñas de diferentes sectores: Una importadora, una imprenta y una de arquitectura y diseño. Las empresas se mostraron entusiasmadas con el esquema y sus beneficios y mostraron su interés por adquirir los conceptos e implementarlos en la medida que su presupuesto y labor del día a día se los permita razón por la cual empezarán haciendo el autodiagnóstico e identificando puntos clave con los cuales emprender en este nuevo camino de la Responsabilidad Social Empresarial.

4.2.RECOMENDACIONES

- Se debe trabajar en incluir obligatoriamente temas de Responsabilidad Social en todas las carreras de formación profesional, tanto en pregrado como en posgrado; y, la creación de una carrera/especialización en la temática dado que con esto se estaría garantizando que las nuevas generaciones de líderes empresariales tengan desde su formación los conceptos claros a este respecto, lo que permitirá la aplicación de los mismos de forma más rápida y efectiva en todos los ámbitos y estamentos de la clase empresarial ecuatoriana del mañana.
- Sería importante que el Estado tome un rol protagónico en la educación, difusión e implementación de estrategias de Responsabilidad Social empezando por la empresa pública, como ejemplo de avance y desarrollo comprometido con la mejora de la sociedad en su conjunto y el desarrollo del estado ecuatoriano como meta principal. Una de las estrategias para formar empresas responsables socialmente, especialmente las PYMES, puede ser el formar alianzas con gobiernos y grandes empresas, que es lo que instituciones como el IRSE o CERES en Ecuador fomentan.
- Existe un conjunto iniciativas de Responsabilidad Social en el país, enfocadas en la ayuda a los más necesitados, todas en función de la iniciativa individual de las empresas que las auspician. Sería muy valioso que un organismo gubernamental o sin fines de lucro, como por ejemplo, la Plataforma de Responsabilidad Social, estableciera líneas de trabajo y proyectos de gran magnitud de forma que las diferentes empresas se involucren en las áreas que a bien tengan en los mismos, dando lugar a resultados de mayor magnitud, coordinados en función de planes macro que tengan mucha más repercusión e influencia en el bienestar y desarrollo del país.
- Sería importante que la sociedad y los diferentes grupos de interés como los accionistas, empleados, proveedores y consumidores, empiezan a exigir que las empresas demuestren mayor integridad, transparencia, innovación,

eficiencia, rentabilidad, desarrollo sostenible, confianza, reputación legítima y responsabilidad. Esto aceleraría el proceso de demanda de la sociedad a las empresas de algo más que beneficios económicos; razón por la cual, las empresas que articulan RSE en realidad sean reconocidas y tengan un beneficio real por adoptarla como parte de su estrategia haciendo que cada vez sean más las organizaciones que adoptan el concepto.

REFERENCIAS

- ARENA Christine. "The High Purpose Company", Diciembre del 2006, Collins.
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID). Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica. Septiembre 2005
- CAMARA DE COMERCIO ECUATORIANO AMERICANA. <http://www.ecamcham.com>. 2010
- CASADO, Fernando. La RSE ante el espejo: Carencias, Complejos y expectativas de la empresa responsable en el Siglo XXI. Zaragoza – España. 2006
- CEPAL. Panorama Social de América Latina 2008. 2009.
- CERES - Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. <http://www.redceres.org>. 2010
- . Boletines Informativos.
 - . Guía CERES de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. CERES – ETHOS. Septiembre 2010
 - . Presentación Congreso Responsabilidad Social. UTE 2010.
- CERES ETHOS – Portal de valoración de indicadores. <http://indicadores.ethos.org.br/login.aspx?ReturnUrl=%2fDefault.aspx> 2010
- CLIMA DE EMPRENDIMIENTO ORGANIZADO. Responsabilidad Social ¿Puro cuento? <http://www.ceo.cl/newtenberg/609/article-55842.html>. 2010
- COMISION ECONOMICA PARA AMERICA LATINA. Panorama Social de América Latina 2008. Diciembre 2008
- COMUNIDAR. <http://www.comunidar.org.ar/>. 2010
- CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA. Invitación Reconocimiento "General Rumiñahui". 2010
- CORREA, Edgar. Creamos Valor. RSE http://www.edgarcorrea.com/index.php?option=com_content&task=view&id=59&Itemid=32. 2008
- CRUAÑAS, Andreu. Responsabilidad Social Empresarial y prevención de riesgos laborales. Barcelona, Octubre de 2006.
- DEL CAMPO, Cristián. La responsabilidad social empresarial: el camino y sus desvíos. Julio 2005

DERES. Entrevista al Presidente del BID, Enrique Iglesias. México. www.deres.org.uy Septiembre 2004.

DIALOGO INTERAMERICANO. Política Social – Pobreza e Inequidad. Noviembre 2009

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEXES. <http://www.sustainability-index.com/default.html> 2010

ECUADOR. Constitución de la República del Ecuador. 2008

- . Título II Derechos. 2008
- . Título VI Régimen de Desarrollo. 2008
- . Título VII Régimen del Buen Vivir. 2008

ENVIRONICS INTERNATIONAL LTD. "Millennium Poll on Corporate Responsibility". September 1999

EUROAMERICA. II Conferencia España Iberoamérica de Responsabilidad Social de las Empresas. <http://euroamerica.org/rse07/index.html>. 2010

FAUNDES Arly. Compromiso en Cadena. América Economía. 2006

FERNANDEZ GAGO, Roberto. Administración de La Responsabilidad Social Corporativa. Enero 2006

FLACSO. La Universidad y la Responsabilidad Social Enero 2010.

FRYNAS Jędrzej. Beyond Corporate Social Responsibility – Oil Multinationals and Social Challenges. Cambridge University.

FTSE4GOOD INDEX SERIES.

http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/index.jsp 2010

FUNDACION IUVE. La nueva empresa: responsabilidad social corporativa. Septiembre 2004.

GARCÍA PERDIGUERO, Tomás. La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial. Enero 2005

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. <http://www.globalreporting.org/Home>. 2010

- . Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Holanda 2006
- . Niveles de Aplicación del GRI. 2000 - 2006
- . Plantilla de GRI para memorias de nivel C. 2008

HERNANDEZ R, FERNANDEZ C, BAPTISTA P. *Metodología de la Investigación 2da. Ed.* Mc Graw Hill, Colombia. 1998

HEXAGON CONSULTORES. <http://www.hexagon.com.ec/econ.htm>. 2010

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA ARGENTINA. El Balance Social Un enfoque integral. Octubre 2001

IRSE. Instituto de Responsabilidad Social Ecuatoriano <http://www.irse-ec.org/> 2010

- . Boletines Informativos
- . Fundamentos. http://www.irse-ec.org/contenido/fundamentos_irse.html. 2010
- . RSE Una cultura para el Desarrollo Septiembre 2007

ISO. Norma ISO 26000: Guía sobre Responsabilidad Social. <http://isotc.iso.org> 2010

JOSEPH ROWNTREE FOUNDATION. <http://www.jrf.org.uk/>. 2010

LEON H. SULLIVAN FOUNDATION. The Global Sullivan Principles of Social Responsibility
http://www.thesullivanfoundation.org/about/global_sullivan_principles. 2010

LOPEZ, Camilo. El rol del Estado en la responsabilidad social de las empresas. Un debate necesario, Instituto de Comunicación y Desarrollo. Febrero 2006

MICROSOFT CORPORATION. Citizenship Report Microsoft Central and Eastern Europe

MICROSOFT DEL ECUADOR. Informe de Gestión Social Microsoft Ecuador 2008

- . Entrevista a Federico Andrade. Mayo 2008

MINISTERIO DE COORDINACION DE DESARROLLO SOCIAL. Responsabilidad Social: Una aproximación desde las políticas públicas. Guayaquil. Abril 2010

NOBOA, Isabel. NOBIS. Presentación de Responsabilidad Social NOBIS

OGLIASTRI, Enrique. FLORES, Juliano. CONDO, Arturo. "El Octágono: un modelo para alinear la RSE con la estrategia. Editorial Norma. Bogotá. 2009

OLEODUCTO DE CRUDOS PESADOS OCP ECUADOR S.A. Memoria de Sostenibilidad 2006

- . Entrevista a Eugenio Naranjo. Mayo 2008

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. <http://www.un.org/spanish>. 2010

- . Objetivos del Milenio. <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/> 2010

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. El Medio Ambiente y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas multinacionales. OECD. 2005

PACTO GLOBAL www.pactoglobal.org. 2010

PATROCINIO EMPRESARIAL. Papeles de la Economía Española, RSC. <http://www.tupatrocinio.com/glosario.cfm/responsabilidad-social-empresarial>. 2010

PLARSE. Programa Latino – Americano de Responsabilidad Social. <http://www.plarse.org>. 2010

PLATAFOMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .
<http://www.plataformaresponsabilidadsocial.org>. 2010

PONCE, Pablo. Proyecto Ordenanza Distrito Metropolitano de Quito. Concejal Pablo Ponce. 2010

PRODUBANCO. Memoria Responsabilidad Social 2009

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE.
<http://www.pnuma.org/>. 2010

PROHUMANA. Implementación RSE.
http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=60. 2010.

PRICE WATERHOUSE COOPER. Cuarto Estado Financiero.
<http://www.pwc.com/extweb/ncpressrelease.nsf/docid/FF3839AC0A3C1C1D852573E9006205B2>. 2009

RED INTERAMERICANA DE RSE – INTERAMERICAN CSR NETWORK.
Situación de la RSE en Latinoamérica - Hacia un desarrollo sustentable.
Septiembre 2005

RED PACTO MUNDIAL ESPAÑA. El Pacto Mundial.
<http://www.pactomundial.org/>. 2009

RED PUENTES INTERNACIONAL. www.redpuentes.org 2010

REPSOL YPF. Entrevista a Federico Cruz. Mayo 2008

REYES ITURBE, Jorge. “La Responsabilidad Social en las PyMEs ¿un concepto lejano o una realidad?” Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, Boletín No. 91-26/09/2006

RMIT UNIVERSITY. FTSE4Good.
<http://global.rmit.edu.au/encyclopedia/ftse4good.php> 2010

TEC. Instituto Tecnológico de Monterrey. Invitación al programa de RSE. 2010

TRANSPARENCIA INTERNACIONAL <http://www.transparency.org/>. 2010

- . Índice de Percepción de Corrupción 2010.
http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/cpi/2010/results.
2010

TOBAR, Bernardo. OCP. Presentación de Responsabilidad Social OCP

UNITED NATIONS. Global Compact-Accenture. A New Era of Sustainability, CEO Study 2010. Accenture

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL (UTE). 1er Congreso Responsabilidad Social Empresarial UTE. Junio 2010

VINCULAR: Conferencia Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible. 2010

- . Economist Intelligence Unit Analysis. Noviembre-Diciembre 2007.
<http://www.latincarbon.com/2008/docs/presentations/Day3/DantePesce.pdf>.
- . Gestión de la Responsabilidad Social e ISO 26000. Guayaquil. Septiembre 2010

WIKIPEDIA. Coeficiente GINI. http://es.wikipedia.org/wiki/Coeficiente_de_Gini .
2010

- . George Cadbury. http://en.wikipedia.org/wiki/George_Cadbury. 2009
- . Henry Ford. http://es.wikipedia.org/wiki/Henry_Ford. 2009
- . ISO 26000. http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_26000. 2010
- . Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
[http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n para la Cooperaci%C3%B3n y el Desarrollo Econ%C3%B3mico](http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_para_la_Cooperaci%C3%B3n_y_el_Desarrollo_Econ%C3%B3mico). 2010
- . Robert Johnson. http://es.wikipedia.org/wiki/Johnson_%26_Johnson. 2009
- . William Deming. http://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming.
2010

ANEXOS

Anexo A

Oleoducto de Crudos Pesados OCS Ecuador S.A. Memoria de Sostenibilidad 2006

(Extracto)

Oleoducto de Crudos Pesados OCP Ecuador S.A.

Memoria de Sostenibilidad

2006

Responsabilidad Social Empresarial es una cultura que compromete a la empresa a generar riqueza para contribuir al desarrollo sostenible, es una práctica que involucra no sólo sus accionistas sino también a los distintos grupos de interés que le afectan y que son afectados por la empresa, que permite trabajar mancomunadamente con sus colaboradores y sus familias, los proveedores y la cadena productiva; el sistema financiero; el medio ambiente interno y externo; los clientes, consumidores o usuarios; los gobiernos locales y nacional; la comunidad en la que se asienta la empresa así como con la sociedad en su conjunto, para mejorar su calidad de vida, satisfaciendo las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Donde pasa el OCP, suceden cosas buenas

ÍNDICE

Mensaje del Presidente

Mensaje del Gerente de Responsabilidad Social

Accionistas

Administración Superior

Antecedentes Generales

Metas y Objetivos del Milenio

Iniciativa del Pacto Global

Prácticas de RSE

Esquema / Parámetros de la Memoria de Sostenibilidad

Perfil de la Memoria de Sostenibilidad

Período Cubierto

Fecha de la memoria anterior más reciente

Ciclo de presentación de memorias

Propósito

Cobertura de la memoria

Principios de contenido

Principios de calidad

Punto de contacto

Gobierno Corporativo

Transparencia en Informes Contables

Balance Económico y Financiero

Estructura y funcionamiento

Actividad empresarial

Historia de la empresa

Perfil de la empresa

Sector de la economía

Principios y valores

Misión

Visión

Dimensión de la organización informante

Premios recibidos

Indicadores GRI de Desempeño

Dimensión económica

Dimensión ambiental

Dimensión social

Dimensión Ética

MENSAJE DEL PRESIDENTE

MENSAJE DEL PRESIDENTE

OCP Ecuador S.A. es una empresa joven con 4 años de operación aproximadamente; que durante el período de construcción superó innumerables dificultades en diferentes aspectos entre los que destacan los relacionados con el medio ambiente, la opinión pública, las comunidades, las ONG's, etc.

Gracias a un arduo trabajo de comunicación realizado por la Administración de la empresa, el emprendimiento se tornó en una exitosa realidad lo cual hace que OCP Ecuador S.A. se constituya hoy en una infraestructura de vital importancia para el país.

Con el oleoducto en operación tenemos nuevos desafíos, principalmente con respecto a temas de seguridad, salud y medio ambiente; sin dejar de lado los temas relacionados con las comunidades y en especial con aquellas que se encuentran próximas al derecho de vía.

Un desafío importante se refiere a la gestión y optimización de nuestros costos, que es un aspecto fundamental para una compañía de prestación de servicios y más aún en un momento de baja producción de crudo y con pocas perspectivas de mejorar esta situación en el corto plazo.

Otros aspectos relevantes a considerar están relacionados con la aplicación de una gestión enfocada en una planificación estratégica de mediano plazo y un proceso de Benchmarking. Creemos que a través de la discusión conjunta respecto de los desafíos de la compañía y el establecimiento de metas y objetivos comunes, estaremos estimulando el trabajo en equipo: así como también, contaremos con información que nos permita evaluar nuestro desempeño a través del proceso de Benchmarking para poder definir estrategias y conseguir mejores resultados para la empresa.

Todas estas acciones son importantes para garantizar la continuidad de la compañía en este momento de la industria caracterizado por una baja producción

de crudo y, de esta forma, estar preparados proactivamente para enfrentar los retos de aumento de transporte de crudo que esperamos ocurran en el futuro.

Como producto de estos desafíos, es de crucial importancia fortalecer las actividades de nuestro negocio principal; la operación y mantenimiento, con seguridad y respeto al medio ambiente y a las comunidades. Con este firme propósito en mente, solicito a todos los colaboradores de OCP Ecuador S.A. que se empeñen en ahorrar en sus respectivas actividades; para de este modo, poder llevar a cabo las debidas inversiones relacionadas con nuestro negocio principal.

Nuestra supervivencia solamente estará asegurada si cada colaborador de la empresa contribuye decididamente con su esfuerzo para enfrentar los desafíos antes mencionados.

Wong Loon

Presidente Ejecutivo

MENSAJE DEL GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En la historia de la humanidad la actividad empresarial se ha enfocado exclusivamente a una simple enumeración de ganancias económicas que ofrecen rentabilidad y permanencia en el mercado, sin embargo el tema es mucho más complejo e implica la inserción de varios elementos que deben ser tratados desde una perspectiva profesional, ética y responsable.

Estamos conscientes de la limitada capacidad de recuperación de la naturaleza y que el lucro no conduce consecuentemente a una sociedad desarrollada y sostenible. Desde esta perspectiva surge la idea de incorporar en el desarrollo de nuestras actividades el concepto *práctico* de “responsabilidad social empresarial” como un instrumento fundamental para combatir la indiferencia a los problemas que aquejan al mundo entero, y tomar (más allá de la filantropía) las acciones necesarias par promover el desarrollo social, medio ambiental y económico sustentable.

Es preciso rescatar entonces, lo que OCP Ecuador S.A ha venido desarrollando a lo largo de estos seis años de vida en sus actividades diarias, sobre la base del concepto de responsabilidad social empresarial. El impulso sostenido de proyectos importantes y necesarios, tendientes a mejorar la calidad de vida de las personas, lejos de ser una simple inversión económica de aproximadamente USD\$ 10,000.000 ha sido sobretodo una valiosa inversión social en salud, educación y productividad, con una retribución enorme para la Empresa en términos de la satisfacción de haber cumplido, como un miembro más de la comunidad, con un deber social de responsabilidad y solidaridad, en tanto hemos alcanzado los objetivos empresariales planteados a corto y mediano plazo.

La Responsabilidad social empresarial es un proceso estratégico que apunta a la sustentabilidad, por ello consideramos de vital importancia la participación activa de todos los sectores involucrados de la sociedad, con quienes hemos trabajado mancomunadamente para construir una sociedad mas justa para todos, porque entendemos, que debemos ser fundamentalmente solidarios, y no limitar nuestras

energías en lograr beneficios individuales y mucho menos fijarnos en nuestras diferencias, sino encontrar las cosas comunes que nos unan y así poder trabajar conjuntamente.

Es tiempo de avanzar en la consecución de nuestras metas a largo plazo, y para ello es preciso reafirmar nuestro compromiso de ser un referente internacional de cumplimiento de la responsabilidad empresarial. Es por ello que presentamos nuestra primera memoria de sostenibilidad que da cuenta de la labor de OCP Ecuador S.A en materia de responsabilidad social, convirtiéndose a su vez en un auto análisis y en una rendición de cuentas a nuestros accionistas y usuarios y a la sociedad nacional e internacional.

Nuestro actuar es la mejor carta de presentación de la Empresa, y da cuenta de la calidad humana y profesional de todos los que participan en el desarrollo de las actividades, sólo nos resta agradecer el esfuerzo realizado por todos quienes conformamos OCP Ecuador S.A.

Eugenio Naranjo P.

ACCIONISTAS

Los Accionistas de OCP Ecuador S.A. son

Andes Petroleum

Petrobrás

Repsol

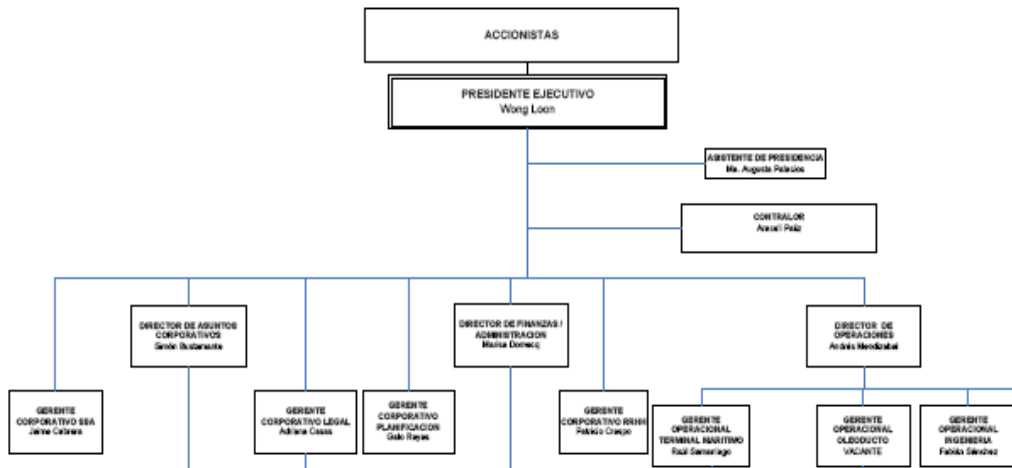
Oxi

Perenco

ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

Org. 1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE OCP



ANTECEDENTES GENERALES

Una empresa responsable es aquella que respeta la legislación, no ejerce discriminaciones de ningún tipo, otorga redes de protección social y promueve el diálogo social.

La conducción socialmente responsable genera decisiones de negocios mejor informadas, fidelidad, imagen corporativa y de marca, contribuye a la rentabilidad a largo plazo.

Por todo ellos hemos adaptado a la medida de nuestro desenvolvimiento, la sujeción de los **Objetivos y las Metas del Milenio**:

Objetivo 1: Erradicar la pobreza y el hambre

Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal

Objetivo 3: Promover la equidad entre género y la autonomía de la mujer

Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil

Objetivo 5: Mejorar la salud materna

Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades

Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente

Objetivo 8: Fomentar la asociación mundial para el desarrollo

Así como a los principios originales del Pacto Global (Global Compact) relacionados con la defensa y protección de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y lucha anticorrupción y transparencia, que compromete a las empresas participantes del Pacto, no sólo a evitar la acciones contrarias, sino también a desarrollar políticas, programas y acciones concretos para abordar estos temas.

En definitiva, los Principios del Pacto Global, a los que se adhiere plenamente OCP, se resumen de la siguiente manera:

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente

2. Las empresas deben asegurar su NO participación en la violación de esos derechos humanos

Derechos del trabajo

3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo al derecho a la negociación colectiva
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de todo trabajo forzado y coercitivo
5. Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil
6. Las empresas deben apoyar la equidad y justicia en las remuneraciones y la eliminación de todo tipo de discriminación

Protección ambiental

7. Las empresas deben adoptar una práctica de acciones preventivas ante los desafíos ambientales
8. Las empresas deben impulsar iniciativas que promuevan la mayor responsabilidad ambiental
9. Las empresas deben incentivar el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientales sustentables

Anti Corrupción

10. Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, inclusive la extorsión y la coima

Finalmente, OCP considera primordial la aplicación de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

ESQUEMA / PARÁMETROS DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Perfil de la Memoria de Sostenibilidad

Hemos aplicado lo expuesto en la Guía G3, para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI, con el respaldo y la conducción del Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador, **IRSE**.

Período Cubierto y Ciclos de Presentación

Esta Memoria de Sostenibilidad constituye el primer esfuerzo por presentar los resultados de gestión de OCP en el área de Responsabilidad Social. Ha cubierto el desempeño de OCP durante el 2006 comparando con los resultados obtenidos en el 2004 y 2005. Nos hemos propuesto emitir una Memoria de Sostenibilidad al inicio de cada año.

Propósito

Nuestro propósito al elaborar esta Memoria es medir el desempeño de OCP en relación con los objetivos de desarrollo sostenible que nos hemos planteado y difundirlo frente a nuestros grupos de interés internos y externos de manera equilibrada y razonable e incluye contribuciones positivas y negativas.

Esperamos de esta manera fortalecer los vínculos con nuestros grupos de interés de la comunidad, los empleados, la sociedad civil, entre otras. Queremos que esta herramienta sirva de marco para informar el desempeño económico, ambiental y social y a la vez se integre la estrategia de la organización con la implantación de planes de acción y evaluación de los resultados.

Cobertura

Esta Memoria de Sostenibilidad ha cubierto todas las actividades desarrolladas por OCP. Cabe señalar que en esta ocasión se ha prescindido del aporte directo de grupos de interés externos, no obstante sus requerimientos y necesidades están contemplados en los indicadores que aquí presentamos.

Los datos son el aporte del público interno de OCP de todas las áreas, mediante entrevistas, a través de encuestas y con verificación de certeza y viabilidad de los diversos indicadores.

Punto de contacto

En caso de requerir una ampliación de la información aquí expuesta se puede hacer contacto con: Eugenio Naranjo al mail: eunaranjo@ocp-ecuador.com

PRINCIPIOS DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE OCP

Principios para definir el contenido de la memoria

Inclusividad: Consideramos que OCP es responsable por el impacto de sus actividades y decisiones sobre su público interno, accionistas, comunidades, gobierno local y nacional, medios de comunicación, proveedores. Esperamos que el enfoque que hemos dado al contenido de esta Memoria permita la participación de nuestros stakeholders sobre nuestro gestionar.

Relevancia y materialidad: Hemos evaluado el aporte que cada indicador puede dar a OCP para medir su influencia sobre decisiones de los stakeholders que usen la memoria y con esa base hemos dado prioridad en la presentación de los mismos.

Transparencia: La decisión ha sido divulgar los procesos, procedimientos y presunciones empleadas para preparar dichas declaraciones así como las mediciones de forma completa y equilibrada.

Contexto de sostenibilidad: Han sido considerados los riesgos y oportunidades a largo plazo para ser incluidos en la estrategia organizativa y planeamos incluir en todos los campos a nuestra cadena de proveedores para nuestra próxima Memoria de Sostenibilidad.

Exhaustividad: Hemos tratado de presentar resultados acerca de todos los indicadores, en especial, los relevantes; sin embargo, cuando la información no fue suficiente para que los Stakeholders puedan evaluar el desempeño económico, ambiental y social de la

organización durante el período que cubre el informe se propone incluirlo para la próxima Memoria de Sostenibilidad.

PRINCIPIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA MEMORIA

Equilibrio: Garantizamos que la información es presentada de manera equilibrada y razonable. Hemos incluido resultados y temas favorables y desfavorables.

Comparabilidad: Hemos usado los indicadores y los protocolos propuestos por el G3 del GRI para que la información pueda ser comparable con otras instituciones.

Precisión: Nos hemos propuesto presentar la información suficiente, con alto grado de confianza, utilizando técnicas de medición de datos y hemos hecho las declaraciones cualitativas para validar la información expuesta.

Periodicidad: Se presentará una Memoria de Sostenibilidad cada de año para ser coherente con los ciclos de informes financieros.

Claridad: La información ha sido redactada para ser comprensible y para permitir satisfacer las necesidades de los usuarios de esta Memoria sin llegar a ser excesiva o innecesaria, permitiendo encontrar la información requerida ya sea en el propio contenido o a través de medios disponibles.

Verificación: Todo el proceso de recopilación de datos y diseño de esta Memoria se hizo con el apoyo del equipo consultivo del IRSE. Para ello se utilizaron las guías de referencia y los protocolos técnicos específicos del GRI. Este informe no fue auditado por una empresa externa, sin embargo, toda la información y los procedimientos pueden revisarse y verificarse pues están a disposición de quien lo requiera.

GOBIERNO CORPORATIVO

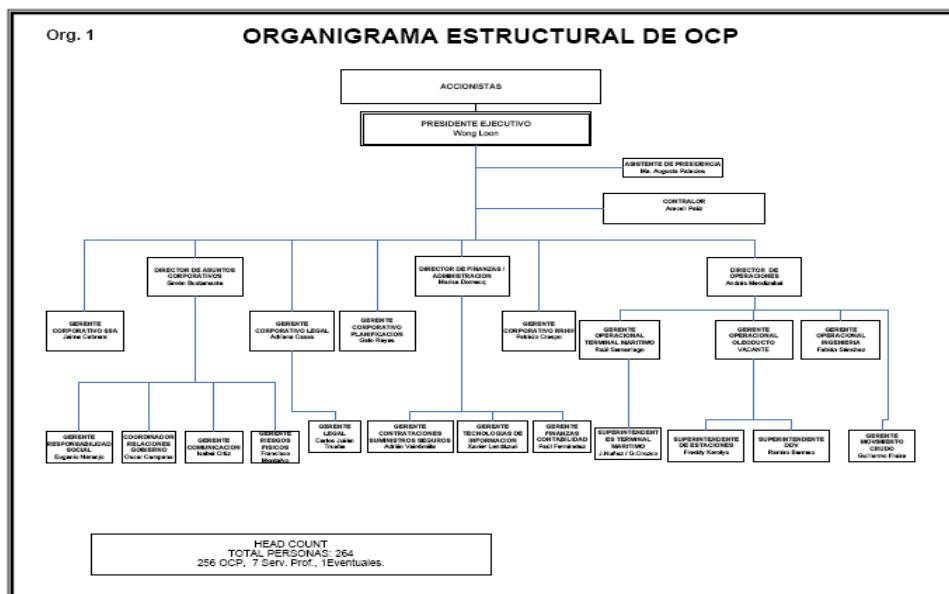
Transparencia en Balance Económico y Financiero

Los Balances económicos y financieros de OCP también reflejan la transparencia que proyecta la empresa siendo sometidos a auditorías externas y publicados para ser auditados por las respectivas autoridades y conocidos por el público en general. En los mismos se da a conocer los índices de liquidez, productividad, solvencia, excedentes, retorno sobre activos fijos, endeudamiento, patrimonio, ingresos totales e ingresos operacionales.

Gobierno

Participación de grupos de interés Relación, base para selección e identificación, enfoque para inclusión de grupos tales como frecuencia por tipo y categoría de grupo; preocupaciones o aspectos de interés surgidos de la participación (MDS)

Estructura y funcionamiento



ACTIVIDAD EMPRESARIAL

Historia de la empresa

- El 15 de febrero de 2001 OCP Ecuador S.A. fue autorizada por el Estado ecuatoriano para construir el Oleoducto de Crudos Pesados (OCP).
- El 7 de junio de 2001 se aprobó el Estudio de Impacto Ambiental por parte del Ministerio de Ambiente y se otorga la Licencia Ambiental.
- El 26 de junio de 2001 se inició la construcción del OCP.
- El 20 de agosto de 2003 se dio por terminada la soldadura del OCP.
- El 5 de septiembre de 2003 el buque "Cabo Vírgenes" recibió 400.000 barriles de crudo del OCP, este fue el primer embarque de prueba.
- El 11 de noviembre de 2003 se obtuvo el permiso de operación por parte del Ministerio de Energía y Minas, dos días después se consigue la Licencia Ambiental para la Fase de Operación por parte del Ministerio del Ambiente.
- El 14 de noviembre de 2003 el oleoducto inició sus operaciones.
- El 18 marzo de 2004 se firmó el primer convenio para transportar crudo estatal por el OCP ante una rotura del SOTE.
- El sábado 19 de junio de 2004, la empresa embarcó el tanquero de crudo número 100.
- El 21 de junio de 2004 la Dirección General de la Marina Mercante y del Litoral (DIGMER) otorgó el certificado de cumplimiento del Código PBIP. Así el Terminal Marítimo del OCP se convirtió en uno de los primeros Puertos Petroleros Seguros de América Latina.
- El 18 de marzo de 2005 se firmaron los acuerdos para iniciar el EcoFondo, uno de los fondos más grandes destinados a la conservación del ambiente (\$16.930.000).
- El 17 de junio de 2005 UNICEF y OCP Ecuador S.A. firmaron un convenio con el fin de apoyar proyectos de educación, comunicación y vigilancia ciudadana a favor de la niñez ecuatoriana.

Perfil de la empresa

OCP Ecuador S.A. es una empresa constituida en el Ecuador con capital 100% privado - dedicada a operar un sistema de transporte de crudos pesados de manera eficiente y segura en el Ecuador. La compañía empezó la construcción del oleoducto en el 2001 y desde entonces ha cumplido y superado todas las metas planteadas.

La empresa está conformada y liderada por ecuatorianos, cumple con los estándares de eficiencia, seguridad, calidad en armonía con el ambiente. Se ha convertido en un modelo de la iniciativa de la empresa privada para participar en la industria de

hidrocarburos, es un ejemplo de compañía en responsabilidad social, seguridad y bienestar de sus empleados, protección ambiental y aplicación de alta tecnología.

La compañía opera con éxito el funcionamiento del Oleoducto de Crudos Pesados (OCP), que transporta el crudo producido por compañías que invirtieron capital para su construcción y está abierto a otros usuarios privados o estatales.

El Estado ecuatoriano, a pesar de no haber invertido ni comprometido capital alguno, goza de una capacidad de reserva de transporte y de una tarifa preferencial, que es menor a la tarifa de los propietarios del oleoducto. Un beneficio importante es que OCP Ecuador S.A. transferirá gratuitamente su oleoducto al país luego de 20 años de operación, contados desde el 14 de noviembre del 2003, fecha en que inició su operación.

La inversión total del oleoducto fue de 1.474 millones de dólares, el OCP tiene una extensión total de 485 km. El 99% está enterrado. Las empresas accionistas de OCP son: Andes, Repsol-YPF, Petrobrás y Perezco.

La Empresa tiene 282 empleados en relación de dependencia (actualizado al 30 de noviembre del 2006). La compañía, que está conformada y liderada por ecuatorianos, se ha convertido en un modelo exitoso de la iniciativa privada en la industria de hidrocarburos. Los clientes actuales son las empresas petroleras con inversiones en el país: Andes, Repsol – YPF, Petrobrás, Perenco y Petroecuador.

La sede principal de la Empresa: Av. Amazonas 1014 y Naciones Unidas, Edificio La Previsora, Torre A, Tercer piso. Las estaciones con las que cuenta son:

Amazonas: Ubicada a 5 Km . de Nueva Loja y se encuentra a 330 metros sobre el nivel del mar. Es la estación de bombeo más grande del OCP.

Cayagama: Se encuentra en el cantón Gonzalo Pizarro a 1.033 msnm.

Sardinas: Está ubicada en el valle del quijos, cerca de Baeza a 1.802msnm.

Páramo: Esta última estación de bombeo.

Chiquilpe: Está ubicado en el Valle de Nono

Puerto Quito: Está en Pedro Vicente Maldonado.

Terminal Marítimo OCP: Está ubicado a 15 km de Esmeraldas.

RUTA DEL OLEODUCTO

El oleoducto se extiende desde Nueva Loja (Lago Agrio) hasta las instalaciones de almacenamiento en Esmeraldas con una longitud total de aproximadamente 500 Km. Comenzando en las instalaciones de almacenamiento en la vecindad de Nueva Loja, el oleoducto sigue un derecho de vía separado del SOTE por 7.6 Km. Posteriormente sigue paralelo al SOTE por aproximadamente 210 Km. Después del KM 218 ya en las estribaciones de la Cordillera Oriental y cerca de Quito, el OCP se separa del derecho de vía del SOTE y sigue una desviación mayor denominada "Variante Norte", se separa del SOTE y se dirige al norte de Quito y sur de Calacalí, este de Maldonado, Tandayapa y Puerto Quito, cruzando el Río Blanco al este de la Concordia y se une nuevamente al SOTE en el KM 403 del OCP. Desde ahí corre paralelo al SOTE los últimos 3 km. Entre San Mateo y el Terminal Marino OCP, se utiliza un nuevo derecho de vía se separa de nuevo y se dirige a lo largo del nuevo derecho de vía localizado al sur este del actual SOTE hasta que alcanza las instalaciones de almacenamiento de OCP localizadas al sur oeste del Terminal del SOTE en Balao. OCP se desvía del derecho de vía del SOTE como se describe anteriormente para ayudar a mantener la integridad del nuevo oleoducto.

En su recorrido atraviesa algunas reservas y áreas protegidas como se describe en el Plan de Manejo Ambiental. En la siguiente tabla se encuentran los nombres y longitud del cruce, así como los accesos que OCP utiliza para acceder al DDV.

Sector de la economía

OCP es una empresa de servicios cuya actividad fundamental es el transporte de crudos pesados.

Principios y valores

Ética

Honestidad

Lealtad

Responsabilidad

Respeto

Disciplina

Proactividad

Trabajo en equipo

Compromiso con la seguridad, el medio ambiente y la sociedad

Visión

Ser la referencia latinoamericana de una operación de transportes de hidrocarburos eficiente, segura, ambientalmente sustentable y socialmente responsable y que estimule el desarrollo integral de sus colaboradores.

Misión

Transporte eficiente de crudos pesados

Dimensión de la organización informante:

Número de empleados: 282 empleados

Ventas netas: 269´227.128

Servicios prestados: Transporte de crudos pesados

Activos totales: 1.284´176.236.66

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Introducción

A fin de plasmar su gestión en responsabilidad social, en esta Memoria de Sostenibilidad, OCP del Ecuador presenta los indicadores sugeridos por el Global Reporting Initiative cuya información fue recogida y expresada con el apoyo del Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, IRSE. De esta manera queremos que nuestros stakeholders tengan una visión ampliada de nuestros aciertos, desaciertos y oportunidades de mejora.

Siguiendo las directrices del G3 del GRI hemos organizado los indicadores de desempeño en sostenibilidad en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental, social y hemos añadido la dimensión ética. Cada categoría consta de un conjunto de indicadores principales y adicionales de desempeño.

A continuación detallamos las orientaciones para la recopilación de información:

Información sobre tendencias: La información corresponde al año 2006 y se comparan en los casos requeridos con la información del 2004 y 2005.

Uso de protocolos: Hemos utilizado los protocolos del GRI.

Agregación de datos: Por ser la primera Memoria de Sostenibilidad no se tiene una previa contra la cual comparar.

Sistemas de medida: Se han utilizado los sistemas métricos generalmente aceptados (Kilogramos, Kilómetros, Litros y Toneladas) y la moneda está expresada en dólares americanos.

Dimensiones

Dimensión económica: Estos indicadores reflejan el impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés, fundamental para comprender a la organización y su propia sostenibilidad. Su relevancia está dada pues ilustra el flujo de capital entre stakeholders y los impactos económicos de la organización en la sociedad.

Dimensión ambiental: Estos indicadores reflejan el impacto de la organización sobre los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos ecosistemas, el suelo, el aire, y el agua. Hemos incluido el desempeño con la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental y otros datos relevantes, gastos de naturaleza ambiental o impactos de productos o servicios.

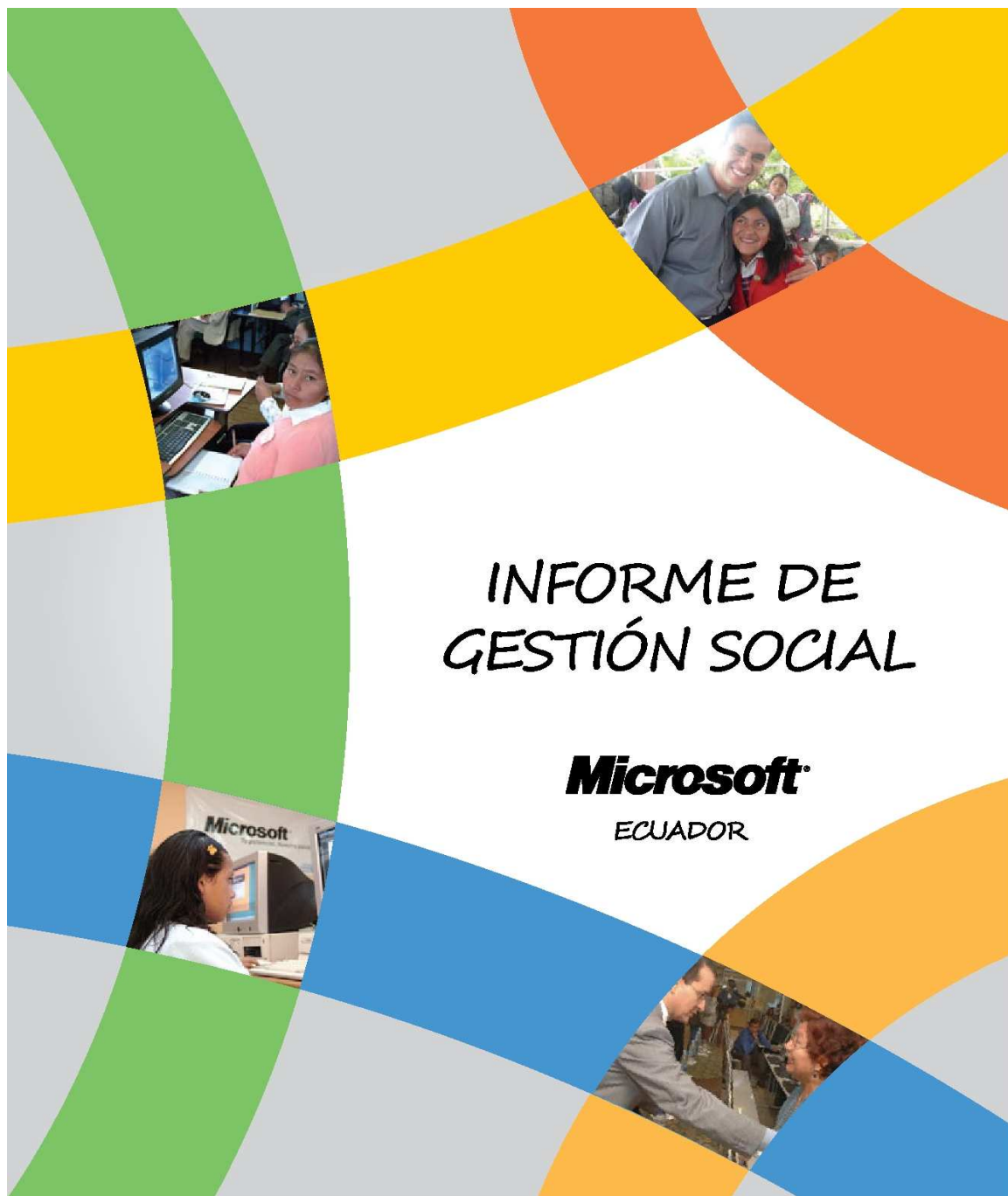
Dimensión social: Estos indicadores reflejan el impacto de la organización sobre los sistemas sociales en los que opera.

Dimensión ética: En esta dimensión se reflejan la legalidad, la cultura de la organización sobre los sistemas en los que opera, sus valores y principios.

(Este extracto ha sido tomado del documento "Oleoducto de Crudos Pesados OCP Ecuador S.A. Memoria de Sostenibilidad 2006" cuya versión completa se encuentra disponible en el CD anexo a este trabajo)

Anexo B

Informe de Gestión Social Microsoft Ecuador 2008



Contenidos Informe de Gestión Social de Microsoft
Ecuador 2008

Gestión Social de Microsoft Ecuador

Presentación

Nos unimos para apoyar al desarrollo solidario de los ecuatorianos.

- Es una satisfacción muy grande presentar este documento que recopila toda la información sobre lo que Microsoft viene haciendo en Ecuador durante estos 15 años de labor continua para fomentar la inclusión digital y abrir nuevas oportunidades a los ecuatorianos.
- Somos conscientes que el aspecto más importante de la tecnología es su potencial para la creación de oportunidades sociales y económicas. La tecnología permite traspasar culturas, acercar mundos e impactar en la educación, los negocios y la comunicación. Por ello y considerando la responsabilidad social un eje fundamental para el desarrollo de los negocios, en Microsoft unimos esfuerzos para ayudar a la gente a desarrollar al máximo su potencial. Y para lograrlo hemos implementado programas enfocados en la educación y en el desarrollo tecnológico, pilares importantes que promueven el desarrollo de los países.
- En Microsoft buscamos unir esfuerzos para desarrollar todo el potencial de los ecuatorianos por eso trabajamos con el gobierno, sector social y sector privado en el programa "Potencial Sin Límites" que promueve la inclusión digital y ayuda a la gente de escasos recursos a recibir capacitación tecnológica para alcanzar sus metas.
- Nos motivan y son nuestra razón de ser para el desarrollo de nuestra gestión social, los niños, maestros, jóvenes y adultos que no han tenido posibilidades de educación o que tienen limitaciones para acceder a la educación, también nos motiva apoyar a la inclusión social y económica de personas con discapacidad para que a través del uso de tecnología inclusiva puedan maximizar su potencial.
- Nos motivan también los emprendedores jóvenes y adultos, a quienes brindamos soporte y fomentamos su desarrollo con proyectos de innovación.
- Esta motivación nos ha llevado a promover iniciativas interesantes e innovadoras para facilitar el desarrollo socio económico de ciudadanos ecuatorianos, en esta sociedad globalizada, a través del uso de la tecnología. Así actuamos en diversos campos como el educativo, capacitando a profesores y alumnos sobre seguridad en internet a través de enseñanza presencial o virtual, desarrollando temas de interoperabilidad, fomentando oportunidades laborales, ayudando con donaciones en caso de desastres.
- En fin, hay mucho por hacer, en el presente documento encontrará las voces de muchos ecuatorianos que se han visto favorecidos con el uso de la tecnología. Es momento de compartirlas y de observarlas como ejemplo. Nuestro compromiso con Ecuador es continuar trabajando juntos y creando alianzas para contribuir con el desarrollo del Ecuador y de todos los ecuatorianos.

Xavier Santoro

Gerente

Microsoft del Ecuador

- **Contenido**
 - Introducción
 - Potencial sin límites en el Mundo
 - Potencial sin límites en Ecuador
 - Transformando la educación
 - Fomento de la Innovación local
 - Generación de oportunidades y empleo
 - Iniciativas para el beneficio de todos
 - Alianzas
 - Microsoft Solidario
 - Seguridad en internet
 - Propiedad intelectual
 - Interoperabilidad
 - Nuestras proyecciones en Ecuador
 - Hechos y realidades
 - Contactos de nuestros socios
 - Agradecimientos

Introducción

La informática forma parte de nuestra vida

En los últimos 30 años las tecnologías de la información se han convertido en un instrumento fundamental e imprescindible de comunicación, educación, entretenimiento y productividad.

La tecnología en todas sus formas, es parte de la vida diaria de las personas alrededor del mundo y tiene un enorme potencial para conectar comunidades, abordando así una pieza crucial del rompecabezas del desarrollo económico global y facilitando un crecimiento saludable y sostenible.

Por ello, en Microsoft trabajamos en la innovación de productos tecnológicos para lograr negocios más productivos, comunicaciones más rápidas, soluciones eficaces y procesos eficientes. Pero no solo nos quedamos ahí, pues también trabajamos en mecanismos que permitan el acceso masivo de las personas a estos productos para fomentar oportunidades de crecimiento personal y vías para alcanzar su máximo potencial.

Con la tecnología apoyamos el desarrollo de los sectores menos favorecidos a través de nuestro programa Potencial Sin límites, el mismo que consta de tres pilares fundamentales: transformación de la educación, fomento de la innovación local y generación de oportunidades de trabajo y emprendimiento.

Pero lo más importante de esta labor es que quienes ponen en práctica estas actividades son diversos actores de las comunidades, los gobiernos a través de sus organismos especializados, las organizaciones no gubernamentales, nuestros colaboradores y sus familias.

Adicionalmente a esto, desarrollamos actividades de seguridad para protegernos de los cibercriminales que cada día van en aumento, Y para proteger la información durante décadas proponemos formatos adecuados para lograr tal fin.

Nuestra labor comienza cada día y nuestro deseo sigue en camino: lograr el acceso a la información de un número importante de ecuatorianos que se encuentran en niveles de pobreza muy bajos. Gracias por brindarnos la oportunidad de trabajar con ustedes.

Abriendo rutas para fomentar nuestro potencial sin límites

Microsoft comenzó con el sueño de un computador personal en cada escritorio y en cada casa. Hace treinta años esto parecía imposible. Hoy, para las más de mil millones de personas a quienes Microsoft ha llegado, la vida les ha cambiado profundamente, ahora la información está disponible inmediatamente, las conexiones se establecen fácilmente, el comercio se desarrolla rápidamente; y el éxito está más cerca que nunca. Pero para más de cinco mil millones de personas, la oportunidad de aprender, conectarse, crear y tener éxito aún permanece esquivada.

Con la iniciativa “**Potencial Sin Límites**”, Microsoft amplió sus esfuerzos y tiene el compromiso de ayudar a fomentar la inclusión digital al crear productos y soluciones nuevas que ayuden a generar oportunidades sociales y económicas a los 5 mil millones de personas, a nivel mundial, que aún no reciben los beneficios de la tecnología. Microsoft busca llegar a conectar a otros mil millones de ciudadanos para el año 2015. Pero para ello debemos llegar con nuevos productos y servicios que sean accesibles para estas personas.

Esta combinación de tecnologías avanzadas y fuertes alianzas con gobiernos, líderes de la industria, organizaciones no gubernamentales (ONG), organizaciones internacionales, educadores y académicos nos permite realizar un enfoque innovador que genera nuevas maneras de desarrollo social y económico.

Potencial Sin Límites se enfoca en proveer soluciones **relevantes, accesibles y económicas** en tres áreas interrelacionadas que son cruciales para desarrollar oportunidades económicas, conectar a las comunidades y mejorar la vida de los ciudadanos:

- 1) Transformando la educación:** La educación de alta calidad es la base para el éxito y el crecimiento de los países. Existe una gran necesidad de contar con instructores capacitados, mejores currículos y oportunidades para conectarse con el resto del mundo. La combinación de contenido de calidad, alianzas con los

Ministerios de Educación, capacitación y amplio acceso -complementada con herramientas tecnológicas más adecuadas para crear, distribuir, enseñar y conectar- puede transformar la educación.

2) Fomentando la innovación local: La industria tecnológica local puede contribuir a alcanzar un crecimiento económico sólido, pues el sector informático ha demostrado tener un importante potencial de crecimiento, no solo por su contribución al Producto Interno Bruto (PIB), el empleo y la generación de divisas, sino por el incremento del desarrollo nacional. Microsoft busca unir a los gobiernos locales, proveedores independientes de software (ISP), universidades, negocios pequeños e inversionistas para ayudar a promover ideas y que se traduzcan en éxitos de negocios.

3) Creando nuevas oportunidades de trabajo. Las sociedades y herramientas correctas pueden ayudar a que las personas se conecten con habilidades valiosas y nuevos empleos, y que los negocios operen y crezcan. En alianza con gobiernos, organizaciones no gubernamentales, empresas privadas e instituciones académicas, Microsoft está trabajando para ayudar a promover la iniciativa empresarial y desarrollar el emprendimiento en nuevos negocios e identificar nuevas oportunidades de empleo.

En Microsoft confiamos que estas tres áreas pueden tener un gran impacto, creando un ciclo continuo de oportunidades sociales y económicas. Este ciclo debe ser apoyado a su vez, por asociaciones locales y globales, y así conducir a las comunidades a un desarrollo continuo y **localmente sostenible**. La sostenibilidad es un indicador clave de programas y actividades eficaces, es a largo plazo, y forma parte fundamental de nuestra medida del éxito de Potencial Sin Límites.

Microsoft busca cumplir con su misión de brindar oportunidades sociales y económicas sostenibles para los ciudadanos del mundo, que sueñan con transformar su futuro.

Potencial sin límites en Ecuador

- Durante los 15 años que Microsoft está presente en el Ecuador ha fomentado la inclusión digital, beneficiando a más de un millón de ecuatorianos de forma directa e indirecta.
- Microsoft continuará trabajando en el Ecuador con un compromiso a largo plazo bajo su visión de elevar el potencial de las personas, de llevar la tecnología a todos, convencidos que la tecnología es una herramienta poderosa para contribuir al desarrollo sostenible de los países. El potencial es ilimitado. Hasta el 2015, Microsoft del Ecuador espera beneficiar a tres millones de ecuatorianos con acceso a la información, educación, emprendimiento y nuevas oportunidades de empleo.

Transformando la educación

El crear alianzas, con el sector público y privado, ha beneficiado a instituciones educativas del Ecuador, tanto a directores de colegios, docentes y estudiantes en todo el país.

Quienes acceden a los programas pueden utilizar la tecnología para mejorar sus conocimientos en distintos ámbitos educativos, donde la herramienta que permite desarrollar su potencial es la Tecnología.

En Ecuador, Microsoft a través de convenios firmados con el Ministerio de Educación, Municipio de Quito, Guayaquil, Nabón, Cuenca e Ibarra ha contribuido indirectamente a mejorar la educación de 500.000 jóvenes ecuatorianos. En todos los proyectos llevados a cabo se ha buscado también una capacitación integral para los profesores, mejorando su autoestima y motivando el desarrollo de sus capacidades al máximo

A continuación presentamos algunos de los programas implementados en Ecuador:

Alianza por la educación

En Microsoft creemos que la educación es crítica para el desarrollo económico y social de cada nación, así como ayuda a que cada individuo logre su máximo potencial. En el 2003 formalizamos este compromiso al lanzar Alianza por la Educación (Partners in Learning), uno de los pilares de "Potencial Sin Límites", esta iniciativa fue diseñada para mejorar el acceso a la tecnología, apoyar la formación de docentes y mejorar los métodos de enseñanza que le permitan a los estudiantes prepararse para el futuro. En el 2008 hemos lanzado la versión 2.0 de Partners in Learning.

Los programas de Alianza por la Educación han evolucionado y adaptado en diferentes formas, pero todos siguen un marco de referencia básico:

1. Acceso a Tecnología
2. Curriculum y recursos de entrenamiento
3. Subsidios a gobiernos y entidades educativas

Si bien aún queda mucho camino por recorrer, esta iniciativa se ha desarrollado con bastante éxito en más de 100 países, hemos trabajado con líderes de gobierno, líderes comunitarios y trabajando de la mano hemos ayudado a capacitar docentes, crear contenidos educativos que han apoyado el mejoramiento de la educación . Para lograr esto debemos seguir trabajando juntos para atraer más a los estudiantes y hacer más relevante el aprendizaje, debemos proveer mayores oportunidades de desarrollo profesional a los docentes, debemos apoyar a directores de escuela y creadores de política a motivar el cambio para cumplir con los requerimientos que sus comunidades requieren.

Reconocemos que cada comunidad es diferente, con diferencias de tipo económico, cultural, logístico, etc. Los programas de Alianza por la Educación se han adaptado a cada realidad, y en Ecuador lo hemos hecho así:

Escuelas Inter@activas

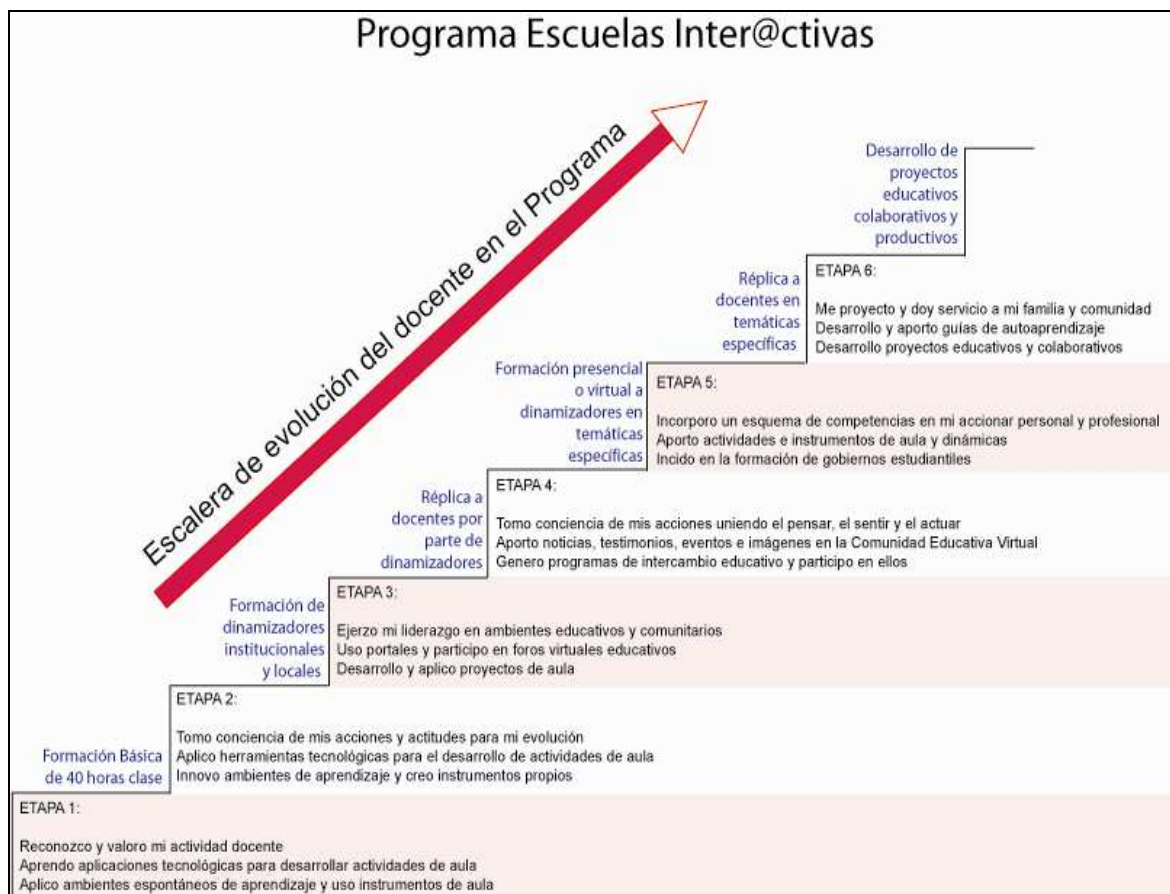
Escuelas Inter@ctivas es un proceso educativo integral que tiene como meta mejorar las condiciones de la educación en Ecuador, a través de la sensibilización de todos quienes somos parte de la sociedad y con un programa de formación permanente para maestros y estudiantes. El eje pedagógico del Programa se basa en el constructivismo social y en la metodología de Escuela Nueva. El currículo del Programa está basado en cuatro componentes: el *Desarrollo Humano* que implica el autoconocimiento y la autovaloración

del ser y motiva a una reflexión y responsabilidad conciente de sus acciones; la pedagogía de *Escuela Activa* con principios e instrumentos que apoyan para que el aprendizaje sea significativo y aplicable a la realidad; la vinculación de la *Escuela, la Familia y la Comunidad* que propicie una construcción social participativa y consecuente a través de proyectos que faciliten el microemprendimiento; y el uso de las *Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)* como herramientas innovadoras para desarrollar aplicaciones pedagógicas en el aula.

Es un programa liderado por Fundación ChasquiNet que apoya a centros educativos públicos y poblaciones vulnerables. Desde el 2004 viene trabajando con Microsoft en proyectos sociales que incluyen la tecnología como herramienta para desarrollar el potencial de las comunidades. Tiene una visión de servicio que se refleja en la capacitación a docentes y estudiantes, fomentando la colaboración entre la Escuela, la Familia y la Comunidad). Escuelas Inter@ctivas recibe al apoyo del Programa Alianza por la Educación de Microsoft, el mismo que brinda soporte con licencias subsidiadas de Office y Windows para entidades educativas y licencias gratuitas de Software para equipos autogestionados, en toda la región.

Hasta el momento, el Programa ha llegado a 9 de las 24 provincias del país, a través de consultas nacionales, formación de docentes y estudiantes, dinamizadores institucionales y locales, replicadores del Programa en sus respectivos centros educativos y localidades. Hoy, Escuelas Inter@ctivas ha capacitado a 6.097 maestros y ha beneficiado a 3.622 personas (entre las que figuran estudiantes, directores de colegios, autoridades, entre otros) a través de seminarios, conversatorios y encuentros. El Programa también ha llegado a zonas indígenas, donde la educación es bilingüe.

El currículo de Escuelas Inter@ctivas ya permite al docente escalar de manera autónoma en su proceso de formación. En el gráfico se visualizan las etapas y las competencias de manera general que los docentes van obteniendo a medida que avanzan en el Programa. (Imagen 3).



Escuelas Inter@ctivas está trabajando por una mejora significativa en los procesos de formación docente integrando innovaciones pedagógicas acorde a las necesidades y demandas de innovación que en tiempos actuales requiere la educación ecuatoriana. La Alianza Microsoft - ChasquiNet responde a esta necesidad con un compromiso serio de trabajo en beneficio de las presentes y futuras generaciones del país.

"Lo más importante que nos ha aportado Microsoft es la confianza en poder trabajar en un programa que no involucra únicamente un componente de tecnología sino trabajar de una manera integral en otros procesos que ayudan a desarrollar el ser en toda su dimensión. El aporte de Microsoft al país y la región es invaluable".

María Eileen Delgadillo, Directora ejecutiva - Fundación ChasquiNet

Programa más educación en alianza con Municipio de Guayaquil

En Guayaquil, con el apoyo del Municipio se han llevado a cabo capacitaciones y se cuenta ya con 500 docentes de las escuelas fiscales mejor preparados para asumir los retos educativos gracias a la capacitación

Las escuelas participantes hacen parte del programa "Mas Tecnología" del Municipio de Guayaquil, que ha entregado 2400 computadoras a 600 escuelas fiscales. Las computadoras se entregaron con licencias Microsoft y como fortalecimiento al programa, se capacitó a los maestros en el uso de los utilitarios. La capacitación a los docentes se hace gracias a la alianza con Microsoft, que financia el 77% del programa de capacitación y Fundación Gavisol, que financia el 23%.

"La alianza con Microsoft nos ha permitido servir a un mayor grupo de beneficiarios a través de los programas Alianza por la Educación y el Proyecto de inclusión para personas con discapacidad. Por otro lado nos sentimos orgullosos de ser acreditados como Academia Microsoft desde el 2006, por la calidad de nuestros docentes, infraestructura y experiencia"

Antonio Uruga, Coordinador de la Fundación Gavisol

Fomentando la innovación local

IMAGINE CUP

La pasión y la creatividad toman la forma de un software gracias al Imagine Cup, una competencia mundial entre estudiantes que motiva a que los jóvenes apliquen sus conocimientos creando innovaciones que pueden resolver problemas del mundo de hoy. Con esta iniciativa Microsoft da un impulso a la educación, al desarrollo de la economía local y a la promoción de la tecnología regional.

Esta competencia se realiza desde el 2003. La modalidad es la siguiente: primero se desarrolla el torneo a escala nacional. Luego los ganadores de cada país compiten entre sí a nivel regional. Y de allí sale el representante zonal que va a la final mundial en donde competirán más de 100 países.

En el caso de Ecuador, Perú, Venezuela y Colombia, en la edición del 2007, se impuso un equipo ecuatoriano conformado por cuatro jóvenes de la Escuela Politécnica del Ejército (ESPE), quienes viajaron a Corea. El proyecto denominado "Hermeneuein, Educación sin límites ni fronteras para todas las clases sociales" propone la creación de un portal educativo en plataforma Microsoft, con el objetivo de poner a disposición de los estudiantes información de interés de diferentes materias. El programa permite el reconocimiento de voz en forma interactiva con lo cual incluso personas con discapacidad manual o visual podrán acceder a la información. Además, brinda la posibilidad de crear comunidades de estudio para evaluar el desempeño de los participantes.

"Correr este proyecto sobre Microsoft permite utilizar herramientas como el reconocimiento de voz, de esta manera la tecnología se vuelve más accesible a todos, ya no solo se utilizan las manos, sino también la voz, el movimiento; incluso las personas con alguna discapacidad podrán utilizar este programa. Hoy en día el reconocimiento de voz ya no es una utopía, es realidad y contribuirá a la educación"

Ing. Edison Lascano, profesor de los alumnos ganadores de Imagine Cup Andino 2007

"Imagine Cup, no es solo una competencia, es un desafío para uno mismo. El imaginar y resolver problemas reales nos llena de satisfacción y nos motiva para. Gracias a Imagine Cup aprendí a creer en lo que hago, a defenderlo y a destruir ese pensamiento de que solo los países grandes lo hacen. Nosotros lo hicimos."

Jamill Falconí, integrante del equipo ganador de Imagine Cup Ecuador y región conformada por los Venezuela, Perú, Ecuador y Colombia. 2007.

En el 2008, 12 equipos universitarios compitieron en el Ecuador. El 25 de abril se impuso Trafficsoft, de la Universidad de Cuenca y liderado por Daniel Abril. Su propuesta innovadora se enfoca en una solución a la congestión vehicular y de esta manera contribuir a disminuir la contaminación ambiental. Su software rastrea la ruta más óptima para llegar de un destino a otro, empleando dispositivos con acceso a Internet.

El Imagine Cup es una gran oportunidad para que aún en calidad de estudiantes desarrollemos nuestro proyecto y lo concretemos como una visión con realidad empresarial. El torneo de Microsoft es la puerta para pasar de empleados a generadores de empleo con una clara conciencia colectiva sobre el cuidado del planeta.

Daniel Abril, líder de Trafficsoft, el equipo ganador de Imagine Cup Ecuador 2008.

La final andina del Imagine Cup se desarrolló el 13 de mayo en Quito y la victoria fue del equipo colombiano de la Universidad del Cauca, con un programa para ayudar en el monitoreo del crecimiento de las plantas originarias en las zonas afectadas por la tala de árboles. Green House se convirtió en el representante andino a la final mundial cumplida en París, Francia.

Concurso OXML

El formato OXML de Microsoft es un **formato estándar abierto** para documentos de procesamiento de texto, presentaciones y hojas de cálculo de diversas aplicaciones y fabricantes. En el 2007 Microsoft llevó a cabo un concurso en el que los participantes deberían mostrar su destreza y creatividad para dar vida a este formato estándar y convertirlo así en un programa atractivo y demostrar la facilidad de su uso, principal característica de OXML.

Diversas fueron las propuestas presentadas por los desarrolladores ecuatorianos, los ganadores fueron de Loja y Quito, ellos fueron Luis Enrique Castillo León, Francisco Taxi, Pastor Quintero y Gustavo González, quienes presentaron aplicaciones innovadoras para procesar documentos en los formatos de Word, Excell y Power point.

Creación de empleos y oportunidades

Microsoft está colaborando con el gobierno y la industria para acelerar el desarrollo de habilidades y ayudar a que las compañías encuentren candidatos calificados. Microsoft está moldeando este método con el gobierno de la India por medio de la creación de una bolsa de trabajo electrónica que ayudará a los cerca de 400,000 estudiantes que se gradúan en ingeniería cada año a mejorar sus habilidades tecnológicas, empresariales y de comunicación por medio de la capacitación y la verificación en línea. En el Ecuador, Microsoft está desarrollando una serie de actividades con el apoyo de varias instituciones.

Programa de Capacitación Tecnológica para la Comunidad Son centros de aprendizaje especializados que apuntan a mejorar la calidad de vida de jóvenes y adultos con acceso limitado a la tecnología, y les permite tener contacto directo con herramientas informáticas, contribuyendo con el desarrollo de la fuerza de trabajo local.

Microsoft apoya con recursos financieros y capacitación a estos centros comunitarios de capacitación tecnológica de acceso público, instalados y administrados por organizaciones no gubernamentales y sin fines de lucro.

Dentro del programa de donaciones de Potencial Ilimitado, en Ecuador, se han fomentado Centros de Capacitación Tecnológica para la Comunidad en alianza con diversas fundaciones como Fundación Crisfe, Fundación ChasquiNet, Gavisol, CDI, Cecai, ERPE, Fundación General Ecuatoriana, Fenedit, PMT-POETA, Junior Achievement, entre otras.

POETA, Programa de Oportunidades para el Empleo a través de la Tecnología en las Américas

En junio del 2005, Microsoft, a través de su Programa Potencial Sin Límites, y la Fundación Trust for the Americas – organismo sin fines de lucro que forma parte de la Organización de Estados Americanos (OEA) – financian el proyecto POETA en Latinoamérica, y en nuestro país la iniciativa es ejecutada por el Programa Muchacho Trabajador del Banco Central del Ecuador.

POETA se implementó en 11 países y cuenta ya a la fecha con más de 30 centros de capacitación que ofrecen a poblaciones marginadas y a personas con alguna discapacidad instrucción en el uso de herramientas tecnológicas que les permite insertarse en el mercado laboral en mejores condiciones.

En el Ecuador, existen dos centros POETA, en Quito y en Cuenca, y se espera la capacitación al menos de 100 personas con discapacidad física y auditiva, y 300 jóvenes en condiciones de marginalidad en las ciudades de Quito y Cuenca cada año. A la fecha en POETA ha beneficiado a más de 300 jóvenes con discapacidad física y auditiva entre 13 y 20 años y a 50 adultos mayores de 50 años.

"A nombre del Programa del Muchacho Trabajador, agradecemos el importante apoyo de la empresa privada como es el caso de Microsoft del Ecuador, quien contribuye a continuar con nuestra labor. Asimismo, teniendo como importante aliado a Microsoft en el emprendimiento de esta visión de llevar la tecnología a los más necesitados, también esperamos para los próximos meses, poder expandir la red de centros juveniles a nivel nacional, y llegar así a más jóvenes de escasos recursos"

Verónica Zambrano, Directora del Programa del Muchacho Trabajador (PMT).

"Cambio significa movimiento y eso es lo que Trust for the Americas está generando junto con Microsoft, dándole la oportunidad a las personas con discapacidad y a jóvenes en riesgo de cambiar su realidad y de tener un papel activo en la sociedad"

Carolina Marín, Directora Administrativa y Financiera del Programa POETA.

La quinceañera **Katherine Chacón**, sorda de nacimiento quiere ser una profesora. *"yo he aprendido tecnología aquí en el Centro POETA, lo que es importante porque me ayudará en mi futuro a ayudar a otras personas sordas."*

"La alianza con Microsoft ha permitido abrir puertas de otras entidades del sector privado, debido al renombre en el ámbito tecnológico. También el trabajo adelantado, ha permitido obtener recursos que complementen los fondos recibidos por Microsoft como por ejemplo la agencia de Cooperación de Canadá y la expansión en el Caribe, y actualmente aportes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para ampliar la capacidad del programa en cuatro países de la región"

David Andrés Rojas

Director del Programa POETA

Faros del Saber Ciudadano (Fundación CRISFE)

Son los centros comunitarios promovidos por Microsoft del Ecuador y Fundación CRISFE, con socios estratégicos como Fundación Desafío y el Instituto Tecnológico de Monterrey. Microsoft está comprometido en ayudar a los ecuatorianos a alcanzar su máximo potencial brindándoles acceso a las más avanzadas herramientas tecnológicas, bajo la iniciativa de fomentar la inclusión digital, generando alternativas de emprendimientos empresariales y de servicios en el área turística, que se traduzcan en desarrollo, apoyados por la tecnología.

Actualmente, funcionan 10 Faros del Saber Ciudadano, de los cuales 7 se instalaron en el 2007. Están ubicados en Quito, Cayambe, Saraguro, Catamayo, Paltas, Cevallos, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos (Mindo) y Puerto Quito.

En Faros del Saber cada curso aplicado maneja conceptos básicos de Informática, Medios Digitales, Internet, Diseño Web, Procesamiento de textos, Presentaciones PPT, Base de Datos y Hoja de Cálculo, entre otros; todos estos forman parte del currículo de Unlimited Potential.

La Red Faros del Saber Ciudadano permitió el acceso a servicios de Internet, computadoras, impresión, capacitación presencial y virtual a un total de 26,739 usuarios en el 2007. Durante los dos años de funcionamiento del programa (2006 y 2007) 50,606 usuarios fueron beneficiados.

"CRISFE recibió de Microsoft importantes donaciones de software y gracias a ellos se pudo incorporar nuevos Faros. Esperamos que nuevos socios estratégicos, empresariales y gobiernos locales, se adhieran a esta propuesta con el fin de ampliar la Red de Faros para permitir a las poblaciones marginales contactarse con el mundo y aprovechar las oportunidades".

Pablo Pinto – Director Ejecutivo de CRISFE

Compucentros Gavisol

Los compucentros Gavisol fueron formados por la Fundación Gabriel Vilaseca Soler para facilitar a la población vulnerable el acceso a internet en la ciudad de Guayaquil. La Fundación Gavisol es una organización que promueve la educación y la capacitación técnica, que impulsa el desarrollo del recurso humano y contribuye a mejorar las condiciones de vida de sus colaboradores, sus familias, beneficiarios y comunidad en general.

El primer centro de Gavisol se inauguró el 28 de enero del 2002 y desde el 2004 Gavisol cuenta con el apoyo de Microsoft, empresa que les ha facilitado el acceso a un sistema de licenciamiento con un costo preferencial, a la currícula y al material de los cursos. Hasta el año 2007, la Fundación Gavisol ha beneficiado con los Compucentros a 79531 con sus servicios y ha capacitado a 4495 en cursos directos.

Colegio técnico Fundación Montepiedra

El Centro Educativo Montepiedra empezó sus labores en enero de 1999, capacitando obreros en horario nocturno. En abril del 2000 empezaron las actividades del Colegio Técnico y en el 2002 arrancaron el Programa Peritos orientado a capacitar básicamente a chicos de la calle y personas desempleadas. Actualmente cuenta con 3 programas muy bien implementados:

- Colegio Técnico
- Centro de capacitación de personas que trabajan a nivel operativo
- Programa de Peritos.

El colegio técnico cuenta actualmente con 280 estudiantes en la secundaria, quienes adquieren conocimientos básicos de: electricidad, electrónica, sistemas digitales, informática, soldadura, entre otros.

La infraestructura de Montepiedra es de 3,000 m2 y contó con el apoyo de diversas empresas e instituciones, siendo el principal patrocinador el Banco de Guayaquil. Microsoft ha hecho entrega de software a la Fundación Montepiedra para la implementación de las clases de informática en el colegio Técnico. Desde su fundación en el año 2000 el Colegio Técnico Montepiedra ha beneficiado a más de 1500 alumnos.

Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico de la Escuela Politécnica del Ejército - CECAI

En agosto de 1997 se creó el Centro de Capacitación Informática CECAI, como un compromiso de ayudar al personal militar discapacitado del conflicto bélico con el Perú en 1995, capacitándolos como instructores de computación y a la vez proporcionando una oportunidad de ser entes productivos para sus familias y la sociedad en general. En estos años se han dictado nueve cursos de formación de instructores con un total de 193 participantes de los cuales 22 son discapacitados.

CECAI cumplió 10 años de labor ininterrumpida en Ecuador, y durante todo este tiempo ha capacitado a 99,652 estudiantes, cuenta con 30 centros de capacitación a nivel nacional distribuidos en: 6 centros propios, 5 centros asociados civiles, 19 centros asociados militares.

El éxito que ha tenido el proyecto se debe en gran parte a las Alianzas Estratégicas con Instituciones militares, centros de educación media y empresas particulares de reconocido prestigio, para lo cual se han firmado convenios de Cooperación Técnica, Administrativa y Académica. El apoyo brindado por la Empresa Microsoft del Ecuador y la ESPE, han proporcionado prestigio, y garantizan la calidad de los cursos dictados por el CECAI.

"El Proyecto de Capacitación CECAI nace en 1997 gracias al apoyo de instituciones como Microsoft del Ecuador quien ha contribuido desde esa fecha con la capacitación del personal de voluntarios de la Fuerza Terrestre, formándolos como instructores de Computación para brindar clases en los diferentes Centros de Capacitación a nivel nacional. Ello ha permitido llegar a los sectores menos favorecidos de nuestro país y subsidiar en un alto porcentaje el precio de los cursos para que todas las personas con deseos de superación puedan acceder al aprendizaje"

Bayardo Naranjo - CECAI

Dentro de los grandes proyectos ejecutados por el Centro de Capacitación Informática, se encuentran los siguientes:

- **Capacitación dirigida a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y social, MIES.** Se capacitaron a 400 funcionarios del MIES en Informática básica e Internet. Los cursos se dictaron en las ciudades de Quito, Sangolquí, Machala, Riobamba, Tulcán, Zamora, Portoviejo.
- **Capacitación dirigida a los funcionarios del Hospital Militar de las F.A.** Se capacitó a 300 funcionarios del HG-1 en Informática básica. Los cursos se dictaron in house en la ciudad de Quito, para lo cual el CECAI instaló un laboratorio de computación.
- **Capacitación dirigida a los funcionarios de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.** Se capacitaron a 257 personas en temas de informática básica y avanzada.
- **Capacitación dirigida a los profesores de las escuelas fiscales de la provincia de Pichincha (Consejo Provincial de Pichincha).** Dentro del programa de Educación por Internet (Edufuturo), se capacitaron a 1080 profesores, esta capacitación abarcó dos temas: Windows e Internet.

CDI – Escuelas de Informática y Ciudadanía

Por su parte, CDI está presente en 9 países del mundo teniendo hoy 753 Escuelas de Informática y Ciudadanía. En Ecuador inició sus actividades en el 2005 y actualmente ya ha implementado 15 escuelas de informática y ciudadanía en: Quito y Guayaquil principalmente, así como en zonas rurales de la Costa (Zapotal, San Rafael, entre otros). Se han beneficiado a 887 ecuatorianos con entrega de información y capacitación respecto a temas tecnológicos.

"La alianza llevada a cabo con Microsoft nos ha permitido consolidar los cursos de informática y ciudadanía con contenidos actualizados y de acuerdo a lo que las comunidades buscan hoy. Microsoft es una empresa que busca permanentemente generar sinergias entres sectores y eso ha beneficiado mucho a CDI"

Ana María Raad B.

FENEDIF – Centros Comunitarios de Aprendizaje para personas con discapacidad

Por otro lado, también existen Centros Comunitarios de Aprendizaje para personas con discapacidad implementados con FENEDIF, los cuales brindan capacitación y formación a las personas con discapacidad, dando un servicio en el tema de informática y otras áreas para fomentar su integración laboral y social. Actualmente cuentan con 6 centros ubicados en Quito, Portoviejo, Esmeraldas, Zamora, Pastaza y Cotopaxi. FENEDIF recibe el apoyo de Microsoft desde enero del 2007 y en este periodo ha beneficiado a 645 usuarios distribuidos en cada una de las zonas.

"La alianza con Microsoft nos ha permitido proporcionar a las personas con discapacidad los conocimientos básicos de informática e internet y generar trabajo para las personas con discapacidad en los centros, cumpliendo con ello con las leyes del Ecuador que buscan construir una sociedad incluyente."

Xavier Torres Correa.

Presidente FENEDIF

Micronet

Micronet es un centro que brinda soporte tecnológicos a los micro empresarios, fue creado en septiembre del 2007 y es el resultado de un proyecto del banco Mundial apoyado por Microsoft. La meta es reducir las ineficiencias, mejorar estándares de calidad y proveer oportunidades de exportación.

En el Ecuador hay cerca de 400,000 microempresas. Oliva Cabrera, es dueña de una tienda de artesanías y arte en Cuenca, emplea a dos personas en su tienda y con sus hijos en el exterior dirige la tienda y esta ansiosa por crecer.

"Quisiera ir a otros países a exponer lo que hacemos, tantas cosas, maravillas que hacemos aquí las artesanías."

Olivia Cabrera

Microempresaria

Carlos Jaramillo y Yessenia Andrade son dueños de "El Tostador" una cafetería que se volvió un negocio exportador, que exporta mayormente a los Estados Unidos.

"Hemos mejorado muchísimo con el apoyo de Micronet, en todos los aspectos, contabilidad, con los clientes, inventarios..."

Carlos

"... inventarios del café, de las ventas. Todo esto nos ha ayudado en cursos de contabilidad, asesoría legal, todo eso que a veces uno desconoce".

Yessenia

Iniciativas para el beneficio de todos

La tecnología trae consigo varias oportunidades para progresar y avanzar, pero también algunos aspectos a tener en cuenta como la seguridad en la red, el respeto a la creación e innovación, entre otros. Microsoft ha trabajado, con varias instituciones algunos proyectos que benefician a todos.

Pero el esfuerzo no solo queda en el presente, sino que también avanza para el futuro. La tecnología avanza cada día, entonces ¿cómo asegurar que los documentos que desarrollamos años atrás puedan ser vistos ahora?

A continuación presentamos algunas iniciativas que Microsoft ha implementado:

i. Alianzas

Las alianzas entre el sector privado, público y social son fundamentales para generar el desarrollo de las comunidades y elevar el potencial de las personas. A través del programa Alianza por la Educación, Microsoft firmó acuerdos de cooperación con gobiernos municipales como: Ibarra, Guayaquil y Quito. Además de los convenios suscritos a través del programa Escuelas Inter@ctivas con el Ministerio de Educación y los Municipios de: Nabón, Cotacachi, Esmeraldas, Chaco, Urcuquí, Gonzalo Pizarro y la Administración Zonal Calderón de Quito

Otros convenios importantes se efectuaron con la Fundación Gavisol y Municipio de Guayaquil para capacitar docentes de las escuelas dentro del programa "Más Educación" del Ilustre Municipio de Guayaquil. En el 2008, a través de una Alianza de Microsoft con Fundación Gavisol y el auspicio de la compañía Chiveria, se llevó a cabo el Primer Concurso Digital, que tiene como objetivo buscar chicos hábiles en informática, promover el aprendizaje y la aplicación de las TIC en los salones de clases.

Con USAID también se han llevado a cabo una serie de Alianzas para implementar por ejemplo La Semana de la Seguridad, en la región Andina, para implementar centros de enseñanza.

"Hay un interés real en el sector público y privado y por supuesto que hay interés en las personas discapacitadas que han estado completamente ansiosas de poder ser insertadas en la fuerza laboral. Microsoft ha sido gran parte de la solución de este desafío."

Alexandria Panehal

Proyecto Piloto de Capacitación Integral a Personas con Discapacidad para la Inserción Laboral

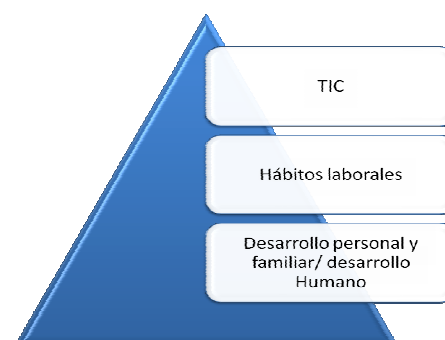
Otra Alianza importante se dio con la Vicepresidencia de la República que junto con Microsoft y 12 instituciones más firmaron el Convenio para el Proyecto Piloto de "Capacitación para la Inclusión Laboral". Por iniciativa del Vicepresidente de la República del Ecuador, señor Lenín Moreno, varias organizaciones se unieron para encontrar vías hacia una verdadera aplicación de la Ley de Discapacidad en el Ecuador, la cual dispone que para el año 2010, el 4% de los empleados de las empresas públicas y privadas sean personas con discapacidad (PCD).

Este proyecto tiene como objetivo en su fase piloto capacitar a 270 personas con discapacidad física, auditiva e intelectual leve en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Puyo y lograr la inserción laboral del mayor número de participantes. El reto es ampliar la cobertura y llegar a 10.000 personas con los cuatro tipos de discapacidad (física, auditiva, visual e intelectual).

Quito	Guayaquil	Cuenca	Puyo
<ul style="list-style-type: none"> • Población con discapacidad 314,000 (Pichincha) • Personas a capacitar 90 personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Población con discapacidad 698,000 (Guayas) • Personas a capacitar 90 personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Población con discapacidad 97,000 (Azuay) • Personas a capacitar 60 personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad 7,000 (Pastaza) • Personas a capacitar 30 personas

Número de capacitados en las 4 localidades pilotos.

El proyecto está en su etapa de implementación y los resultados hasta el momento son: un currículo integral de capacitación elaborado por 5 organizaciones, 36 replicadores formados y 92 personas capacitadas.



El currículo integral consiste de tres áreas: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), la preparación para el ámbito laboral y el desarrollo personal. Su carácter integral garantiza que el contenido esté relacionado con aprendizajes específicos y prácticos vinculados a la realidad del trabajo que los participantes vivirán.

Ejes transversales del currículo integral.

El segundo eje de acción del proyecto es la sensibilización de empresas del sector privado y público, en torno a cómo integrar a personas con discapacidad en el ámbito laboral. Tanto la etapa de capacitación, como la etapa de sensibilización de empresas son claves para llegar al objetivo del proyecto. Hasta la fecha, 23 organizaciones y personas naturales de todos los sectores se han unido en esta iniciativa. Los esfuerzos para la inserción laboral de los participantes se intensificarán con eventos de sensibilización de empresas con la presencia del señor Lenin Moreno, Vicepresidente de la República del Ecuador.

La filosofía de este proyecto es fortalecer continuamente la alianza establecida e integrar a más actores. La multiplicación de las distintas experticias hace posible llegar a objetivos que cada uno por sí solo no alcanzaría fácilmente. En otras palabras "uno es ninguno, juntos hacemos la diferencia".

ii. Microsoft Solidario

La responsabilidad social nace dentro de Microsoft, así todos los trabajadores aportan – voluntariamente – su tiempo y recursos para contribuir con el objetivo de elevar al máximo el potencial de los ecuatorianos.

"Desde hace tres años nos hemos organizado para contribuir en la implementación de los proyectos favorecidos por el programa "Potencial Sin Límites" de Microsoft, caminando de la mano con diversas fundaciones, realizando acciones de filantropía, agasajos diversos por el día del niño o navidad"

Silvana Aguilar

Voluntaria Microsoft Solidario

Pero estas actividades se vuelven sustentables en el tiempo, y no solo es cuestión de un día o una semana. Algunos de los trabajadores de Microsoft son padrinos de 10 niños del Club Rotario Quito Sur, entre 8 y 14 años, y premian su esfuerzo educativo, por ello aportan una donación mensual para que estos niños gocen de un chequeo médico, de medicinas y material educativo hasta que terminen el colegio.

"En algunas ocasiones recibo cartas de mi ahijado y me cuenta cómo le va en el colegio, sus logros y avances entre otras cosas. Otras veces compartimos un día de entretenimiento con niños y es tan gratificante ver una sonrisa en sus labios", comenta uno de los padrinos que labora en Microsoft Ecuador.

Microsoft Solidario ante desastres naturales

Ante desastres naturales, los trabajadores de Microsoft del Ecuador también se organizan para ayudar a las personas que lo requieren. Por ejemplo, ante las erupciones del volcán Tungurahua y las fuertes lluvias que azotaron la costa del Ecuador, los integrantes de Microsoft solidario donaron dinero, víveres y ropa para ayudar a las poblaciones afectadas.

iii. Seguridad en internet

Semana de la Seguridad en Internet

La Semana de la Seguridad es una de las más importantes actividades que Microsoft lleva a cabo en la Región Andina (Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela) como parte de su iniciativa mundial de Computación Confiable. *La Semana de la Seguridad nació como parte del compromiso que tiene Microsoft por brindar un ambiente cada vez más seguro en la red.*

En Ecuador, la Semana de la Seguridad se llevó a cabo durante dos años consecutivos (2006 y 2007) y durante este tiempo se capacitó y brindó ayuda a cerca de 2000 ecuatorianos.

En la segunda edición, del 2007, Microsoft contó con el apoyo de instituciones como USAID, Subsecretaría de la Seguridad Ciudadana del Ministerio de Gobierno y Policía, AEPROVI (Asociación Ecuatoriana de Proveedores de Valor Agregado e Internet) y REDETICA Ecuatoriana, y busca en los próximos años se pueda continuar concientizando en materia educativa por la seguridad en Internet a la población ecuatoriana.

Durante la Semana de la Seguridad se llevaron a cabo 6 actividades dirigidas a usuarios (usuarios de computadoras, niños y padres de familia) periodistas y profesionales de tecnología:

1. **Cumbre para Jefes de Programas de Seguridad de la Información**, dedicado a los tomadores de decisiones en tecnología de las empresas e instituciones públicas, a quienes se les actualizará sobre las últimas tendencias.
2. **Taller para Oficiales de la Policía Tecnológica**, dirigido a oficiales de COAC, Criminalística, DINAPEN, INTERPOL, Dirección General de Inteligencia, Dirección Nacional de Narcóticos, Dirección Nacional de la Policía Judicial, Fiscalía, Policía Nacional y Unidad de Protección de Víctimas y testigos. El objetivo fue afianzar las destrezas de los funcionarios en la identificación de delitos en la red.
3. **Quinto Foro Latinoamericano de Seguridad**, dirigido a profesionales de tecnologías de la información, a quienes se les ayudó a actualizarse sobre las últimas novedades en materia de seguridad.
4. **Taller Informativo para Periodistas**, en donde se buscó capacitar a los profesionales de los medios de comunicación sobre cómo protegerse y contribuir a una mayor conciencia para mejorar mecanismos de protección de los usuarios de cómputo.
5. **Taller de Seguridad para Padres e Hijos**, con el fin de ayudar a los padres a que sepan cómo proteger a sus hijos de los peligros de la red. Durante el año fiscal 2007 y en lo que va del 2008 se capacitaron a más de 750 personas, entre alumnos y padres de familia.
6. **Día de la Vacunación de PC's**, dirigido a todos los propietarios de PCs sin importar la condición de legalidad del software de su computador.

Protección de la propiedad intelectual y el progreso del ecosistema

Microsoft es una compañía construida en innovación, no tiene industrias, su valor es la propiedad intelectual, y como tal toma la responsabilidad de protegerla; y la piratería afecta directamente a su comunidad de socios distribuidores ya que deben competir con negocios que proveen software ilegal. En este sentido, Microsoft reconoce su responsabilidad como industria líder, de tomar las medidas necesarias para minimizar el impacto negativo que ejerce el uso de software ilegal sobre su comunidad de usuarios, distribuidores y socios.

Microsoft es consciente que la piratería, en todas sus expresiones, genera retraso en los países, pues se convierte en competencia desleal para el canal de distribución legal, evade impuestos y genera desempleo en los países. En el caso específico del software, la piratería perjudica a cada uno de los actores de la industria: los desarrolladores de software, a los distribuidores, dueños de tiendas y en los últimos tiempos a los usuarios.

A nivel mundial, la piratería de software para PCs roba a la industria de software un estimado de \$40 mil millones (dólares estadounidenses) al año. La pérdida de ingresos es sólo el principio: el cuarto estudio anual sobre piratería de software mundial de BSA e IDC (mayo de 2007) estima que el índice de piratería de software para PCs a nivel mundial fue de 35% en el 2006.

Por esa razón Microsoft está comprometida a proteger a sus consumidores y distribuidores de cualquier forma de piratería y al mismo tiempo enfoca sus esfuerzos en proteger la propiedad intelectual de sus productos. Como parte de este compromiso, Microsoft puso en marcha su nueva Iniciativa de Software Original (GSI por sus siglas en inglés), la cual se enfoca en tres áreas estratégicas: Educación, Ingeniería y apoyo a los gobiernos.

- Educación: Microsoft hace esfuerzos para comunicar y capacitar a los Gobiernos, los departamentos legales y a sus consumidores sobre los riesgos de adquirir software no genuino, con la finalidad de protegerlos de los falsificadores.
- Apoyo a los gobiernos: Microsoft apoya activamente a los Gobiernos y a las fuerzas del orden a aplicar acciones y sanciones en contra de los falsificadores y distribuidores de software no genuino que atenta contra los consumidores y la industria de software.
- Ingeniería: Microsoft invierte en investigación en tecnología para hacer productos cada vez más protegidos contra las acciones de los piratas de software, alertar a los consumidores de la existencia de software falso en sus sistemas, incrementar los beneficios del software original y mejorar el manejo de las licencias.
- Por otro lado, como parte de esta Iniciativa de Software Original, Microsoft amplió el programa de Ventajas de Office Original (OGA por sus siglas en inglés) y creó un sitio web <http://www.microsoft.com/latam/original/> a través del cual los usuarios tendrán la oportunidad de validar la autenticidad de su software, como tener mejor acceso a descargas de valor de Office.
- Las ventajas de OGA para los usuarios son:
 - **Fiabilidad:** Tendrán acceso a muchos recursos de soporte técnico del producto y a constantes actualizaciones
 - **Valor adicional:** Tendrá acceso a complementos, plantillas, herramientas de aprendizaje, etiquetas inteligentes y diseño de fondo que te ayudarán a obtener más valor de Office.

- **Confianza y tranquilidad:** Sabrá que su software es auténtico, dispone de la licencia adecuada y el soporte no incluye programas no autorizados o potencialmente dañinos.

Microsoft apuesta por la Interoperabilidad

Uno de los grandes retos en el mundo es cambiar los esquemas y paradigmas tanto a nivel empresarial como tecnológico. Uno de estos viejos esquemas de trabajo es el de que cada empresa, sin importar su tamaño o campo de acción, posea su propia plataforma tecnológica, sea Windows, Unix, Linux, entre otras, las cuales han sido desarrolladas por diversos proveedores como Microsoft, IBM, Oracle, Redhat Novell, entre otros. Y estas plataformas corresponden a diferentes arquitecturas, sean Software Libre, Software comercial, Software como servicio, etc.

La búsqueda de respuestas a las necesidades específicas de cada sector se vio por mucho tiempo obstaculizado por el esquema de trabajo descrito. Microsoft tomó el liderazgo para cambiar esto aplicando lo que se denomina interoperabilidad. Consiste en la capacidad de que programas de diferentes plataformas puedan interactuar y funcionar con cualquiera de ellas. La interoperabilidad implica integrar información, aplicaciones, organizaciones y personas de manera eficiente y flexible.

Uno de los pasos claves que Microsoft dio en esta dirección fue la introducción del Office Open XML (también llamado OXML u Open XML). En respuesta a las demandas de los usuarios, ECMA Internacional (European Computers Manufacturers Association) aceptó al Office Open XML como estándar abierto para documentos de procesamiento de texto, presentaciones y hojas de cálculo de diversas aplicaciones y fabricantes. Esta propuesta ya fue aprobada a nivel mundial y desde ahora todos podrán conservar sus documentos por décadas.

Otro paso dentro de la interoperabilidad es que Microsoft Office 2007 avanza en el proceso de compatibilidad con otros formatos. Actualmente ya es compatible con 20 formatos y desde el primer semestre del 2009 lo será con ODF y PDF.

¿Cuál es la estrategia de Microsoft?

En ese orden de ideas, la estrategia de Microsoft para acompañar a las organizaciones y personas en este esfuerzo ha estado fundamentada en 3 pilares específicos:

- El primero tiene como base la construcción de puentes entre tecnologías de Windows con tecnologías existentes o emergentes y asegurar que Windows trabaje bien no solo en ambientes con productos Microsoft sino con ambientes de diferentes tecnologías y proveedores.
- El segundo pilar es la habilitación de todos los desarrolladores de software, sean o no socios de Microsoft, para que desarrollen soluciones interoperables.
- El tercer pilar se concentra en la participación activa en la creación, mantenimiento y el uso de estándares de la industria.

Avances e iniciativas de Microsoft en términos de interoperabilidad que benefician a todos

- **Alianza con Novell** para cerrar la brecha digital entre el software de código abierto y de propiedad y generar el desarrollo de soluciones para la virtualización de ambientes Linux en Windows y viceversa. Esta alianza se mantiene desde hace más de un año. Durante este tiempo, más de 30 clientes ya se han visto beneficiados y recibirán de parte de Microsoft certificados por suscripciones con soporte prioritario con validez de tres años para SUSE ® Linux Enterprise Server de Novell®.
- **DAISY: Tecnología para ayudar a las personas no videntes.** Es un formato estándar y universal para convertir los documentos de Word a formatos que puedan ser leídos y publicados por los lectores con digitales de voz disponibles en internet y que permite a las personas con discapacidad visual acceder a la información en forma rápida y eficiente. Este proyecto se logra con la colaboración de las más importantes Bibliotecas para ciegos del mundo y uno de los principales objetivos es crear un estándar que pueda ser adoptado universalmente. Microsoft firmó un convenio de desarrollo con Daisy Consortium con el objetivo de crear un "plug-in" que traduzca texto a audio. Los usuarios de Microsoft Word podrán instalar este "plug-in" y convertir contenido Open XML a DAYSI XML.

Nuestras proyecciones en Ecuador

El camino está marcado y Microsoft continuará trabajando en el Ecuador para elevar al máximo el potencial de los ecuatorianos a través del programa "Potencial sin límites" el mismo que está enfocado en: 1) transformar la educación - trabajando de la mano con los Gobiernos locales, 2) apoyar la Innovación, investigación y desarrollo de la industria local de software y 3) apoyar a que más ecuatorianos tengan la opción de encontrar nuevas fuentes de trabajo o convertirse en emprendedores a través del uso de la tecnología como herramienta clave para acceder a la información y conocimiento.

Microsoft proyecta para el 2015 beneficiar a tres millones de ecuatorianos, permitiendo que puedan tener acceso a la información a través de modalidades innovadoras y de uso masivo, un gran número de ecuatorianos desde los más jóvenes hasta las personas de la tercera edad, con especial atención a las personas con discapacidades

El camino para fomentar la educación y la innovación en el Ecuador está trazado y Microsoft no descuidará ningún esfuerzo, con el apoyo de varias instituciones ecuatorianas.

Hechos y realidades

Número de personas beneficiadas en Ecuador:

PROGRAMA ALIANZA POR LA EDUCACIÓN

Profesores Capacitados	Alumnos, maestros y directores Beneficiados
+ 40,000	+ 800,000

CENTROS COMUNITARIOS DE APRENDIZAJE

Personas entrenadas en programas Microsoft en los centros comunitarios	37,456
Personas que recibieron cursos con Microsoft Curriculum (a partir del 2005)	88,350
Personas beneficiadas por los centros comunitarios de aprendizaje	349,290
TOTAL	475,096

Contactos de nuestros socios que aportaron en este informe**Fundación ChasquiNet**

Hernando Sarmiento N39-65 entre Portete y Hugo Moncayo. Quito

Teléfono: 2242489

Fundación CRISFE

Espejo 985 y Venezuela; Agencia del Banco de Pichincha, 1er. Piso. Quito

Teléfono: 2280255

Fundación Gavisol (Gabriel Vilaseca Soler)

Azual 1013 y Villavicencio. Guayaquil

Sargento Vargas 112 y Av. Olmedo. Guayaquil

Teléfono: (04) 2492 929

Fundación Montepiedra

KM. 6 ½ vía Daule, frente al Club el Nacional

Teléfono: (04) 225 4081, (04) 265 0332

Programa del muchacho trabajador

El Universo E10-74 y Av. De los Shyris.

Teléfono: (02) 2461600

Fundación Trust for the Americas

Organización de los Estados Americanos

1889 F Street, 6to piso

Washington, DC 20006

Teléfono: 202 458 3475

CDI Ecuador

Av. 10 de Agosto y Juan de Ascaray 6398. Edificio Montransa.

Teléfono: (02) 2468548

CTT ESPE CECAI

Sangolquí Av. Del Progreso s/n Campus Politécnico ESPE. Edificio Principal, primer piso

Teléfono: (02) 233 6070

FENEDIF

Av. 10 de Agosto 5070 y Naciones Unidas, Edificio 10 de Agosto. 3er piso of. 32

Teléfono: (02) 245 6088

USAID

Av. Colombia 1573 y Queseras del Medio

Teléfono: (02) 2232100

Continuaremos haciendo camino para generar oportunidades para todos los ecuatorianos con el fin de elevar su potencial. Este es el compromiso de Microsoft.

AGRADECIMIENTOS

- Federico Andrade (Gerente General de Microsoft Ecuador, período Enero 2005 – Junio 2008)
- Fundación Chasquinet
- Fundación CRISFE
- Fundación Gavisol (Gabriel Vilaseca Soler)
- Fundación Montepiedra
- Programa del muchacho trabajador
- Fundación Trust for the Americas
- CDI Ecuador
- CTT ESPE CECAI
- FENEDIF
- USAID

PAUTA EDITORIAL

- Equipo de comunicación de MS

ASESORÍA, REDACCIÓN Y EDICIÓN DE TEXTOS

- LLORENTE & CUENCA Ecuador

DISEÑO GRÁFICO

- Merino

APOYO GRÁFICO Y FOTOGRAFÍA

- Archivo Microsoft
- Archivo de instituciones

Anexo C

Guía Ceres de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.

CERES – ETHOS 2010



Los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial 1.0 es una publicación puesta a disposición por el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, CERES que comprende los indicadores del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial, PLARSE adaptados a la realidad de cada país participante en base a los diseñados anualmente por el Instituto Ethos de Brasil.

Responsable de la presente edición:

Equipo CERES

Agradecimientos:

Al PROGRAMA LATINOAMERICANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (PLARSE) promovido por el Instituto Ethos, la Fundación AVINA, la Organización para la Cooperación al Desarrollo (ICCO) y Forum Empresa.

A las organizaciones participantes del programa:

ADEC - Paraguay
 IARSE- Argentina,
 Fundación COBORSE-Bolivia,
 Instituto ETHOS- Brasil, PERU 2021- Perú,
 UNIRSE-Nicaragua

Al Instituto ETHOS, sus autoridades y equipo de colaboradores por el apoyo técnico brindado.

A empresas y organizaciones sin fines de lucro ecuatorianas que han participado de la validación de los indicadores ETHOS para la realidad ecuatoriana como:

- ACORVOL. Asociación Coordinadora del Voluntariado del Guayas
- CEDA. Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental
- DINERS
- FAN. Fondo Ambiental Nacional
- HEXAGON
- INEN. Instituto Ecuatoriano de Normalización
- MOVISTAR
- PRONACA
- SIGVOL. Servicio Ignaciano de Voluntariado

Diseño

Mantis Comunicación
 mantis@mantis.com.ec

Quito, Ecuador
 Septiembre 2010

Para el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, CERES, La Responsabilidad Social Empresarial es una nueva forma de gestión, con cual las empresas y organizaciones operan en forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y las generaciones futuras.

CERES, es una red de empresas y organizaciones que promueven el concepto y las prácticas de responsabilidad social en el Ecuador.

Sus miembros provienen de distintas regiones del país, representan diversos estilos y trabajan en conjunto por resolver los problemas de desarrollo de la sociedad ecuatoriana para construirla como una comunidad democrática, sustentable y solidaria.

MISIÓN

Promover el concepto y las prácticas de la responsabilidad social, a través de un grupo de organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador.

VISIÓN

Convertirse en una asociación sin fines de lucro, de alto impacto social, convertida en el referente nacional en el campo de la responsabilidad social.

QUE HACEMOS

Impulsar la interlocución y el establecimiento de acuerdos entre sectores públicos y privados, nacionales e internacionales, para definir y poner en marcha programas de responsabilidad social.

Incidir en la legislación y en la formulación de políticas públicas que promuevan el ejercicio de responsabilidad social.

Fortalecer y desarrollar la capacidad de organizaciones interesadas en promover y practicar responsabilidad social en el Ecuador.

Programas y Proyectos

Proyecto PLARSE (Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial)

- **"Indicadores RSE"**. El objetivo es utilizar un único patrón de indicadores de RSE en Latinoamérica. Comprende un sitio web, un manual de Indicadores y talleres de facilitación para empresas.
- **Proyecto "RSE y Medios"**. Busca extender el conocimiento más profundo de los conceptos y prácticas de RSE. Tiene 2 componentes: la conformación de una Red de Periodistas y la creación de un premio.
- **Proyecto "Combate a la pobreza"**. El objetivo general es que las empresas contribuyan a la reducción de la desigualdad social mediante los negocios inclusivos.



Presentación	5
Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	11
Público Interno	23
Medio Ambiente	45
Proveedores	53
Consumidores y Clientes	59
Comunidad	59
Gobierno y Sociedad	65

ÍNDICE

Presentación INDICADORES CERES-ETHOS 2010

Los Indicadores CERES-ETHOS 2010, son una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de las empresas que refieren a la incorporación de prácticas de responsabilidad social, al planeamiento estratégico, al monitoreo y desempeño general corporativo. Son un instrumento de autoevaluación y aprendizaje de uso esencialmente interno a la empresa.

Lanzados por el Instituto ETHOS de Brasil en 2000, fueron adoptados como base de referencia para el desarrollo de indicadores de otras organizaciones de RSE en Latinoamérica.

De estas experiencias, del trabajo en alianza con las organizaciones de RSE locales y con el apoyo técnico del Instituto ETHOS, surgió el componente de Indicadores del PROGRAMA LATINOAMERICANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (PLARSE) que tiene por objetivo la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del programa.

Los Indicadores CERES-ETHOS 2010 han sido formulados de modo tal que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente cuestionario referido a los INDICADORES EN PROFUNDIDAD (ETAPAS).

Complementariamente, la presente edición también refiere a preguntas particulares, INDICADORES BINARIOS Y CUANTITATIVOS, que responden al contexto y realidad local de la RSE en Ecuador.

El **PLARSE** <http://www.plarse.org> es una realización del Instituto **ETHOS** en alianza con la Fundación Avina, la Organización Intereclesiástica para la Cooperación al Desarrollo (**ICCO**) y **Forum Empresa** y tiene como objetivo fortalecer el movimiento de responsabilidad social empresarial en Latinoamérica, por medio del intercambio de conocimiento y experiencias entre las organizaciones participantes y por la consolidación de alianzas que contribuyan para la creación de un ambiente favorable a la gestión socialmente responsable en la región.

Las organizaciones participantes del programa son:

- Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) – Paraguay
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) – Ecuador
- Corporación Boliviana de RSE (COBORSE) – Bolivia
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) - Argentina
- Instituto ETHOS – Brasil
- Perú 2021 – Perú
- Unión Nicaragüense para la RSE (UNIRSE) – Nicaragua
- Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES) - Colombia

Estructura del Cuestionario

Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo

AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA

1. Compromisos Éticos
2. Arraigo en la Cultura Organizativa
3. Gobierno Corporativo

RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD

4. Relaciones con la Competencia
5. Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders)
6. Balance Social/ Memorias de RSE/ Reporte de Sostenibilidad

Público Interno

DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

7. Relaciones con Sindicatos y Otras Asociaciones de Empleados
8. Gestión Participativa

RESPECTO AL INDIVIDUO

9. Compromiso con el Futuro de los Niños
10. Compromiso con el Desarrollo Infantil
11. Valoración de la Diversidad
12. Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial
13. Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género
14. Relaciones con Trabajadores Tercerizados (NO APLICABLE EN ECUADOR)

TRABAJO DECENTE

15. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera
16. Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo
17. Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad
18. Conducta Frente a Despidos
19. Preparación para Jubilación

Medio Ambiente

RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS

20. Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental
21. Educación y Concientización Ambiental

GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL

22. Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios
23. Sustentabilidad de la Economía Forestal
24. Minimización de Entradas y Salidas de Insumos

Proveedores**SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES**

- 25. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores
- 26. Trabajo Infantil en la Cadena Productiva
- 27. Trabajo Forzado en la Cadena Productiva
- 28. Apoyo al Desarrollo de Proveedores

Consumidores y Clientes**DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO**

- 29. Excelencia de la Atención
- 30. Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios
- 31. Política de Comunicación Comercial

Comunidad**RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL**

- 32. Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno
- 33. Relaciones con Organizaciones Locales

ACCIÓN SOCIAL

- 34. Financiamiento de la Acción Social
- 35. Involucramiento con la Acción Social

Gobierno y Sociedad**TRANSPARENCIA POLÍTICA**

- 36. Contribuciones para Campañas Políticas
- 37. Construcción de la Ciudadanía por las Empresas
- 38. Prácticas Anticorrupción y Anticoima

LIDERAZGO SOCIAL

- 39. Liderazgo e Influencia Social
- 40. Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales

Estructura de los Indicadores

Cada uno de los indicadores se divide a su vez en:

Indicadores de Profundidad: permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa. Son los indicadores de aplicación común a todos los países de la región que participan del programa. Está representado por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica, evolucionando desde una primera a una cuarta etapa, a fin de poder identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se describe a continuación:

<p>Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas.</p>	<p>Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de persona o área responsable.</p>	<p>La organización posee un código de conducta (en el(los) idioma(s) local(es) y adaptado al contexto local, en el caso de las multinacionales) y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable.</p>	<p>Además de eso, el código de ética de la organización prevé la participación de empleados, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario.</p>
<p>ETAPA 1</p>	<p>ETAPA 2</p>	<p>ETAPA 3</p>	<p>ETAPA 4</p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifique)</p>			

Se optará por sólo una de las cuatro etapas, la que más se acerca a la realidad de su empresa. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior. En caso de que ninguno de los cuadros corresponda a la realidad de la compañía, se consignará uno de los siguientes motivos:

- Nunca hemos tratado este asunto antes
- No consideramos su aplicación en nuestra empresa

Al señalar la segunda opción, es importante explicitar el porqué, expresando una justificación en el espacio reservado para comentarios. Al elegir esta alternativa, automáticamente se consideran no aplicables las informaciones adicionales correspondientes.

Indicadores Binarios (Informaciones Adicionales):

Se compone de preguntas de respuesta binaria (sí o no) y califican el estadio seleccionado en los Indicadores en Profundidad.

Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la empresa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden incorporarse a la gestión de los negocios.

Para una correcta autoevaluación, estos indicadores deben ser completados obligatoriamente a excepción hecha en los casos que el indicador de profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de la empresa.

Indicadores Cuantitativos

Proponen el levantamiento sistemático de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para la empresa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; no obstante, estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo interno de la empresa y hacen a la consistencia de la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE.

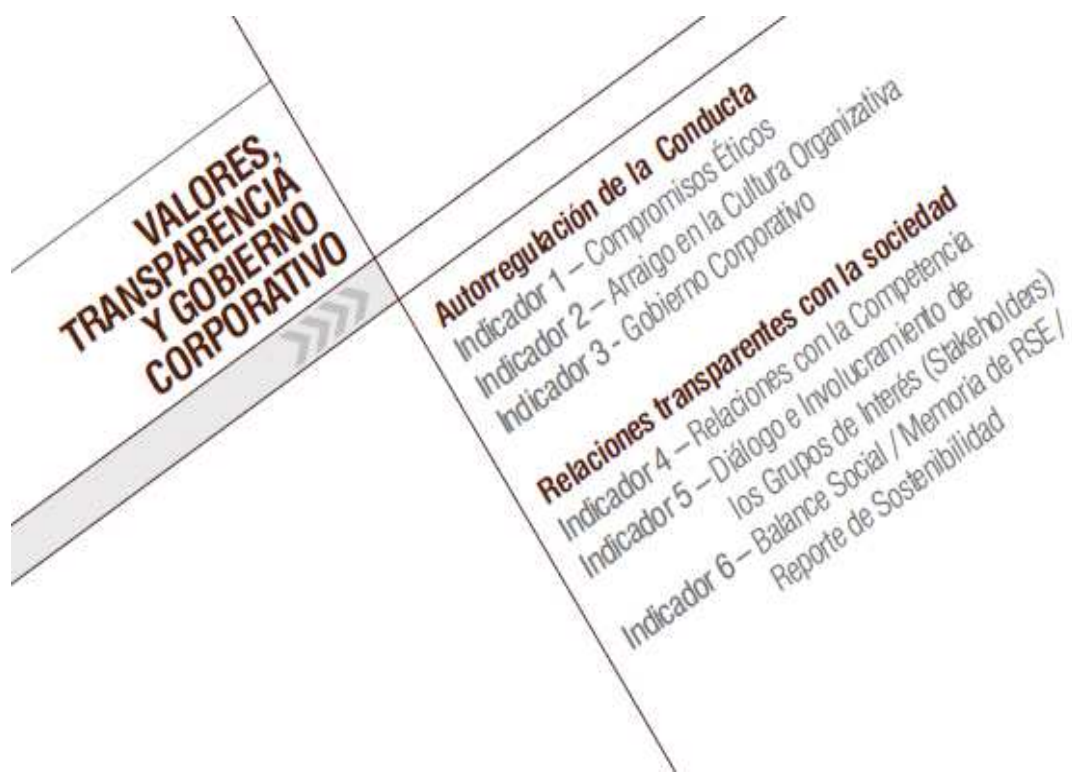
En conjunto esta estructura permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. La disposición en escala provee parámetros para los pasos siguientes. Señala, junto a los indicadores binarios (Informaciones adicionales) y cuantitativos, directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento en el universo de cada tema.

Instrucciones para completar el cuestionario

- Cada unidad de negocios debe responder a su propio cuestionario.
- Es aconsejable que la empresa designe un coordinador que centralice y sistematice la información y facilite el diálogo interno.
- Debido al alcance de los temas, el proceso debe involucrar la participación de varias áreas de la empresa. Cuanto más personas estén involucradas en el proceso de recolección y de volcado de información y cuanto más diversificados sean los niveles jerárquicos y los departamentos a los cuales ellas pertenezcan, mayor será la representatividad de las respuestas y más profunda la reflexión interna, garantizando un mejor autodiagnóstico.
- En este punto es conveniente capacitar a todos los involucrados en el proceso para que se comprenda el porqué de la aplicación del cuestionario y se logre el compromiso necesario con el proceso.
- Es muy importante que la alta dirección acompañe su aplicación y conozca los resultados.
- Motivar y movilizar a los profesionales de la empresa a responder los Indicadores, permitirá iniciar un proceso de autodiagnóstico que, aunado a la misión y estrategia general de la empresa, será de utilidad para identificar aspectos de la gestión que necesitan ser desarrollados estableciendo nuevas metas y monitoreando sus resultados.
- También es necesario tener presente la importancia que reviste el diálogo con los distintos públicos con que se relaciona la empresa a fin de evaluar los impactos de sus acciones, buscar soluciones y definir nuevas metas.

Contáctenos

Para consultar u obtener más información sobre la metodología de aplicación de los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, su correlación con las iniciativas del Pacto Global y GRI (Global Reporting Initiative), contacte a CERES al email: proyectos@redceres.org o a los teléfonos 2524911 / 2525833



Autorregulación de la Conducta

Indicador 1 – Compromisos Éticos

Respecto a la adopción y alcance de valores y principios éticos:

<p>Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas.</p>	<p>Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de persona o área responsable.</p>	<p>La organización posee un código de conducta (en el/los idioma(s) local(es) y adaptado al contexto local, en el caso de las multinacionales) y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable.</p>	<p>Además de eso, el código de ética de la organización prevé la participación de empleados, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifiquelo.)			

Informaciones Adicionales

La empresa:	SI	NO
1.1. Cumple con todas las leyes vigentes.		
1.2. Cumple con la legislación impositiva y se encuentra al día en el pago de impuestos.		
1.3. Cumple con la normativa de seguridad social vigente.		
1.4. Tiene procedimientos para que todos sus empleados conozcan la legislación que deben cumplir de acuerdo con la actividad que desarrolla la empresa.		
1.5. Tiene un código de ética.		
1.6. Tiene un código de ética que es entregado y difundido entre los empleados de todos los niveles de la empresa.		
1.7. Tiene un código de ética que contempla a los siguientes grupos de interés: empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas minoritarios.		
1.8. Tiene un código de ética en donde se prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (soborno, corrupción, extorsión, coima y doble contabilidad).		
1.9. Expone públicamente sus compromisos éticos a sus grupos de interés, por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada.		

La empresa:	SI	NO
1.10. Posee un comité, consejo o responsable(s) formal(es) de las cuestiones éticas, reconocido(s) internamente.		
1.11. Posee un comité, consejo o responsable(s) formal(es) de las cuestiones éticas, reconocido(s) externamente.		
1.12. Estimula la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización y la actitud individual de sus empleados.		
1.13. Cuenta con un mecanismo para conocer la opinión de sus empleados acerca del ambiente ético de la empresa.		
1.14. Promueve la transparencia entre sus colaboradores, clientes y proveedores.		
1.15. Tiene una misión y visión que es revisada periódicamente.		
1.16. Tiene explícita su misión y visión y además expuestas públicamente.		
1.17. Tiene una misión y visión en la que se incluyen consideraciones sobre responsabilidad social empresarial.		
1.18. Tiene una misión y visión que ha sido redactada con la participación de personas de distintos niveles de la empresa.		
1.19. Tiene una misión y visión que ha sido redactada con la participación de actores externos a la empresa (proveedores, clientes, comunidad, etc.).		

Indicador 2 – Arraigo en la Cultura Organizativa

Respecto a la eficacia de la diseminación de los valores y principios éticos de la empresa:

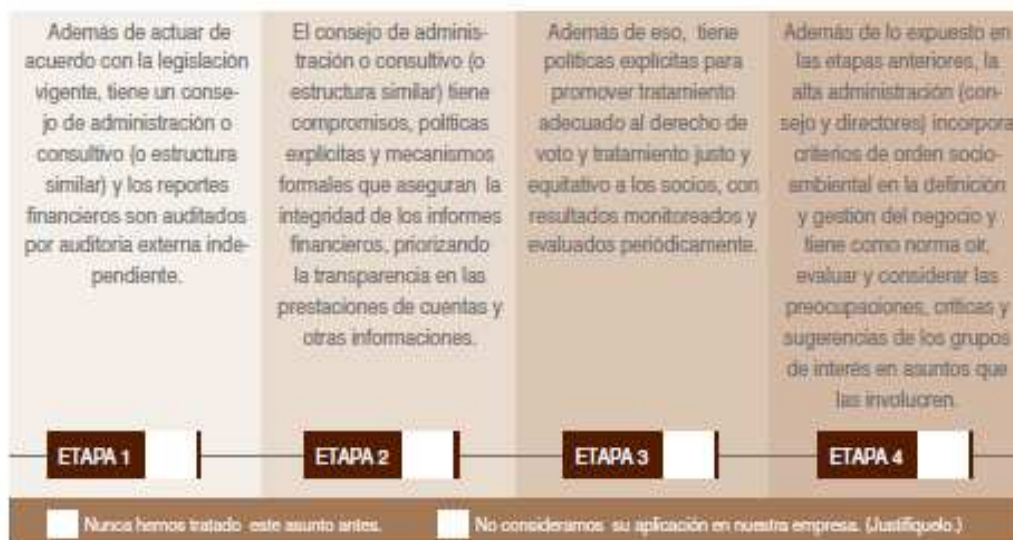
<p>Los valores se transmiten esporádicamente o en momentos específicos (contratación de empleados, proceso de auditoría), con el foco centrado en el público interno.</p>	<p>Existen procesos sistemáticos de difusión de los valores con el foco centrado en el público interno.</p>	<p>Además de eso, la adopción de esos valores y principios es auditada (1) y verificada periódicamente y los empleados son estimulados a contribuir con su monitoreo.</p>	<p>Además de eso, todos los aliados externos son estimulados a replicar el mismo proceso en la cadena productiva.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)	

Informaciones Adicionales

La empresa:		SI	NO
2.1.	Aborda las cuestiones éticas en encuestas de clima laboral, por evaluación de 360° o herramientas similares.		
2.2.	Cuenta con empleados que demuestran familiaridad con los temas contemplados en el código de ética, aplicándolos espontáneamente.		
2.3.	Tiene una estructura organizativa con procedimientos para manejar denuncias y resolución de conflictos relacionados al incumplimiento del código de ética y/o su declaración de principios.		
2.4.	Difunde y educa a sus empleados, en valores y aplicación de su código de ética de manera regular.		

Indicador 3 - Gobierno Corporativo

Respecto a la estructura organizativa y prácticas de gobierno de la empresa:



Informaciones Adicionales Locales

La alta dirección de la empresa:		Sí	No
3.1.	Cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes.		
3.2.	Posee una estructura que contemple Consejo Directivo o consultivo, auditoría externa independiente, para: asegurar el control de la propiedad sobre la gestión; prevenir/evitar abusos de poder de sus integrantes; fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio o actuación en conflicto de intereses; evitar el soborno y otras prácticas de corrupción; la creación de "contabilidades paralelas" o de cuentas secretas y la elaboración de documentos que no reflejen verdaderamente las transacciones que reportan, entre otros.		
3.3.	Cuenta con mecanismos para nombrar miembros del consejo, lleva en consideración habilidades, conocimientos y especialización para orientar el direccionamiento estratégico de la organización, incluyendo cuestiones relativas a oportunidades, riesgos ambientales y sociales y monitorear la actuación de la gestión (directiva).		
3.4.	Utiliza un manual de políticas, normas y procedimientos, tales como: políticas de compras y contrataciones políticas de RRHH, perfiles de puesto, rangos salariales, reclutamiento y selección de personal.		

Informaciones Cuantitativas Locales

	2007	2008	2009
3.5.	Número de miembros del Consejo Directivo (o estructura similar).		
3.6.	Porcentaje del Consejo Directivo (o estructura similar) formado por consejeros independientes, sin cargos ejecutivos.		
3.7.	Porcentaje de mujeres en el Consejo Directivo (o en estructura similar).		

Relaciones transparentes con la sociedad

Indicador 4 – Relaciones con la Competencia

Respecto a las políticas de relación con la competencia u organizaciones de mismo propósito, la empresa:

<p>Sigue las prácticas de precio y competencia comunes al mercado, cumple la legislación y busca un posicionamiento leal.</p>	<p>Posee reglas explícitas y declaradas sobre competencia desleal discutiendo periódicamente (o cuando necesario) con el público interno sobre su postura ante los concurrentes.</p>	<p>Assume el compromiso público de combate a la competencia desleal. Discute su postura con proveedores y clientes, alertándolos para las cuestiones de la competencia leal, y participa en asociaciones de empleados en la discusión de esos aspectos.</p>	<p>Ejerce posición de liderazgo en su segmento en discusiones relacionadas a la búsqueda de estándares de competencia cada vez más elevados (combate a la formación de trusts y cárteles, prácticas desleales de comercio, fraude en licitaciones y espionaje empresarial).</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)	

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	SI	No
4.1. Utiliza mecanismos para comunicarse y relacionarse con la competencia, promoviendo así una competencia leal.		
4.2. Tiene principios relacionados a la competencia leal que constan en el código de ética de la empresa.		
4.3. Expone públicamente, y con frecuencia, sus principios en relación a la competencia (por ejemplo, por medio de su página web, de material institucional, del informe anual etc.).		
4.4. Adopta políticas de no utilización de la demostración de los defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover sus productos o servicios.		
4.5. Tiene una política sobre competencia leal que abarca a la cadena productiva de la empresa.		
4.6. Tiene una política sobre competencia leal que aborda los siguientes temas: piratería, evasión fiscal, contrabando, adulteración de productos o marcas, falsificación de productos.		
4.7. Se caracteriza porque en los últimos tres años, no ha sido denunciada en algún organismo de defensa al consumidor por prácticas de competencia desleal.		
4.8. Se caracteriza porque en los últimos tres años, no ha sido denunciada por autoridades gubernamentales/judiciales u otras organizaciones de la sociedad civil por irregularidades en sus procesos, servicios o productos.		
4.9. Aplica estrategias comerciales que son producto del análisis de la información pública de los mercados competitivos y no una consecuencia de acciones de espionaje o incitación a la obtención de información confidencial de los competidores.		
4.10. Evita en su reclutamiento y selección de personal, la invitación directa de empleados de la competencia que los beneficie proporcionándoles información confidencial.		
4.11. Utiliza mecanismos para informar a los superiores sobre toda comisión, obsequio, etc. recibido u ofrecido por parte de terceros en relación a la actividad empresarial.		

Indicador 5 – Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders)

Considerando sus impactos sobre distintos grupos de la sociedad, la empresa:

<p>Está consciente de la importancia del diálogo y del compromiso de los grupos de interés para el éxito del negocio y conoce los dilemas específicos y atributos de sus grupos de interés (empleados, clientes y consumidores, accionistas o inversionistas) y establece canales de diálogo para mantener esas relaciones.</p>	<p>Conoce los dilemas específicos y atributos relacionados a todos los grupos de interés por medio de mapeo periódico y establece mecanismos de diálogo e involucramiento de los grupos de interés para remediar impactos socio-ambientales ocasionados por sus actividades por medio de equipos preparados para adoptar planes de contingencia necesarios.</p>	<p>Además de priorizar el involucramiento y el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento para "interiorizar los impactos socio-ambientales" negativos ocasionados por sus actividades como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión o producción.</p>	<p>Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas: diálogo e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prevenir, minimizar o eliminar los impactos socio-ambientales negativos que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte audita el proceso de diálogo y compromiso.</p>
<p>ETAPA 1 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 2 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 3 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 4 <input type="checkbox"/></p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Sí	No
5.1.	Se comunica con sus stakeholders o grupos de interés para que comenten o critiquen la naturaleza de sus procesos, productos o servicios.		
5.2.	Tiene políticas y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualquier sugerencia, reclamo o demanda de sus grupos de interés (stakeholders).		
5.3.	Cuenta con indicadores de desempeño para monitorear las relaciones derivadas de su proceso de diálogo e involucramiento de los grupos de interés (stakeholders).		
5.4.	Tiene políticas para que los indicadores/datos/informaciones surgidos del proceso de diálogo y compromiso de los grupos de interés (stakeholders) sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles para sus grupos de interés.		

Indicador 6 – Balance Social / Memoria de RSE /Reporte de Sostenibilidad

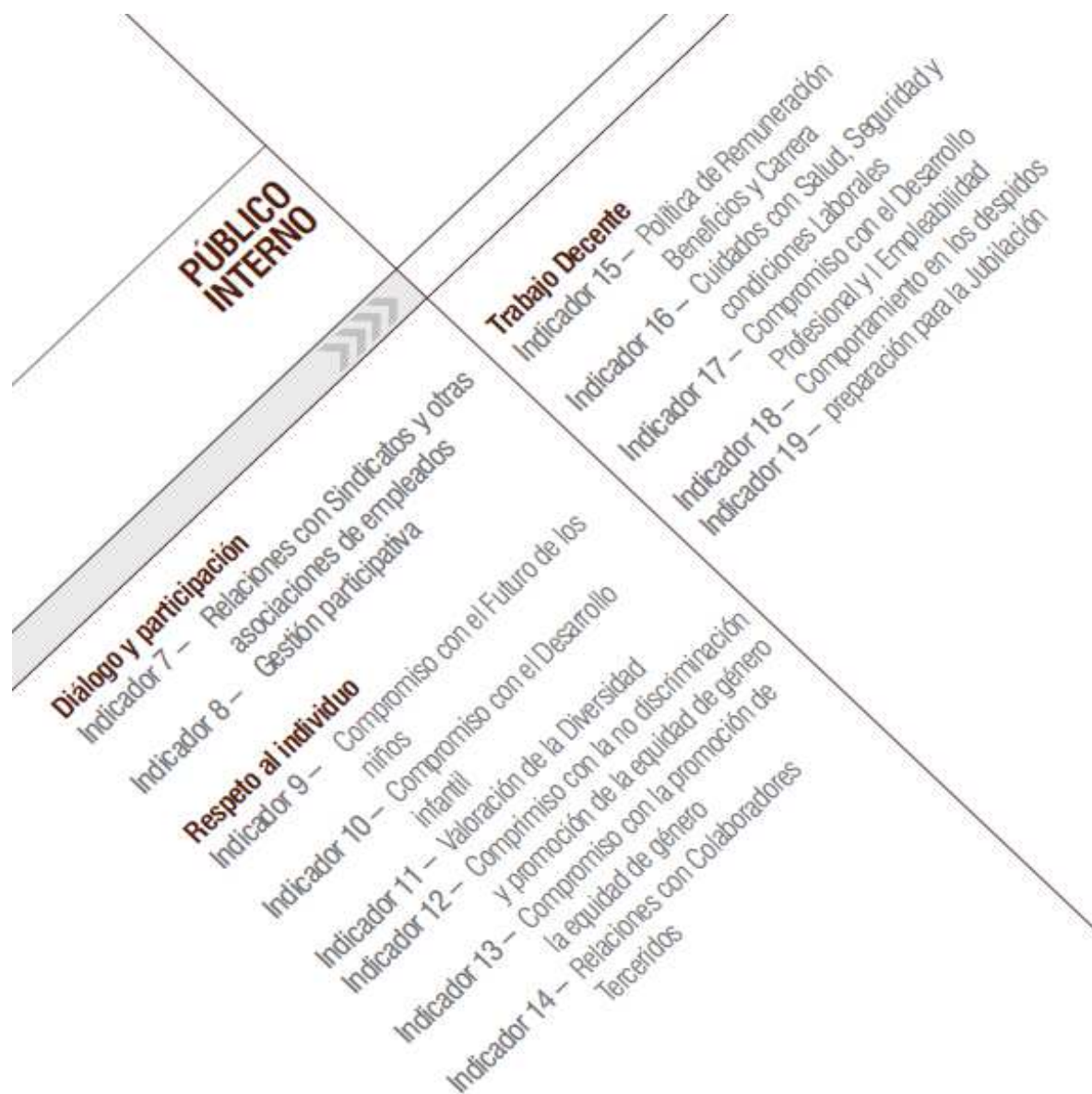
Respecto a la elaboración de informes sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades, la empresa:



Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Sí	No
6.1.	Permite que sus informaciones sobre la situación económico-financiera de sus actividades sean auditadas por terceros.		
6.2.	Permite que sus informaciones sobre aspectos sociales y ambientales de sus actividades sean auditadas por terceros.		
6.3.	En su proceso de elaboración del reporte de sostenibilidad, involucra a por lo menos cuatro de los siguientes stakeholders: comunidad, público interno, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general.		
6.4.	Incorpora en el reporte de sostenibilidad, críticas, sugerencias y testimonios de grupos de interés (stakeholders).		
6.5.	Al publicar informaciones de su desempeño sobre aspectos sociales y ambientales, incluye datos desfavorables y discute estas cuestiones.		
6.6.	Emplea en su planificación estratégica, los datos recolectados y utilizados para la publicación de sus actividades sociales y ambientales.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
6.7. Grupos de interés (público interno, proveedores, comunidad, gobierno y sociedad, etc.) involucrados en la elaboración del reporte de sostenibilidad.			



Diálogo y participación

Indicador 7 – Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados

Respecto a la participación de empleados en sindicatos y/o en otras asociaciones de empleados en la relación con sus representantes⁵, la empresa:

<p>No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados.</p>	<p>No ejerce presión y ofrece libertad para la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo.</p>	<p>Además de permitir la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo, provee informaciones sobre las condiciones de trabajo, y se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones.</p>	<p>Además de eso, tiene un canal de comunicación consolidado con los sindicatos u otras asociaciones de empleados, informándolos y proveyéndoles datos financieros y relativos a objetivos estratégicos, que afecten a los empleados, para subsidiar las discusiones.</p>
<p>ETAPA 1</p>	<p>ETAPA 2</p>	<p>ETAPA 3</p>	<p>ETAPA 4</p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Si	No
7.1.	Posee políticas que permiten la libertad de asociación de sus empleados.		
7.2.	Permite reuniones de la asociación en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.		
7.3.	Pone a disposición de los empleados informaciones básicas sobre sus derechos y deberes, tales como pacto salarial, etc.		
7.4.	Provee informaciones que afecten a sus empleados, para que las asociaciones de empleados y los mismos empleados las utilicen en una discusión con la empresa.		

Indicador 8 – Gestión Participativa

Respecto al involucramiento de los empleados en la gestión, la empresa:

<p>Pone a disposición informaciones sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.) y capacita (en la admisión, en programas de integración, entrenamiento sobre nuevos productos y servicios, seminarios y conferencias sobre nuevas políticas y estrategias etc.) a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas.</p>	<p>Además de eso, pone a disposición de los empleados informaciones económico-financieras.</p>	<p>Además de lo expuesto en las dos etapas anteriores, tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de las informaciones económico-financieras con sus empleados, con el objetivo de prepararlos para que ayuden al comité de gestión o en las decisiones estratégicas, presentando informaciones importantes para la gestión de riesgos y oportunidades.</p>	<p>Los representantes de los empleados participan activamente en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)	

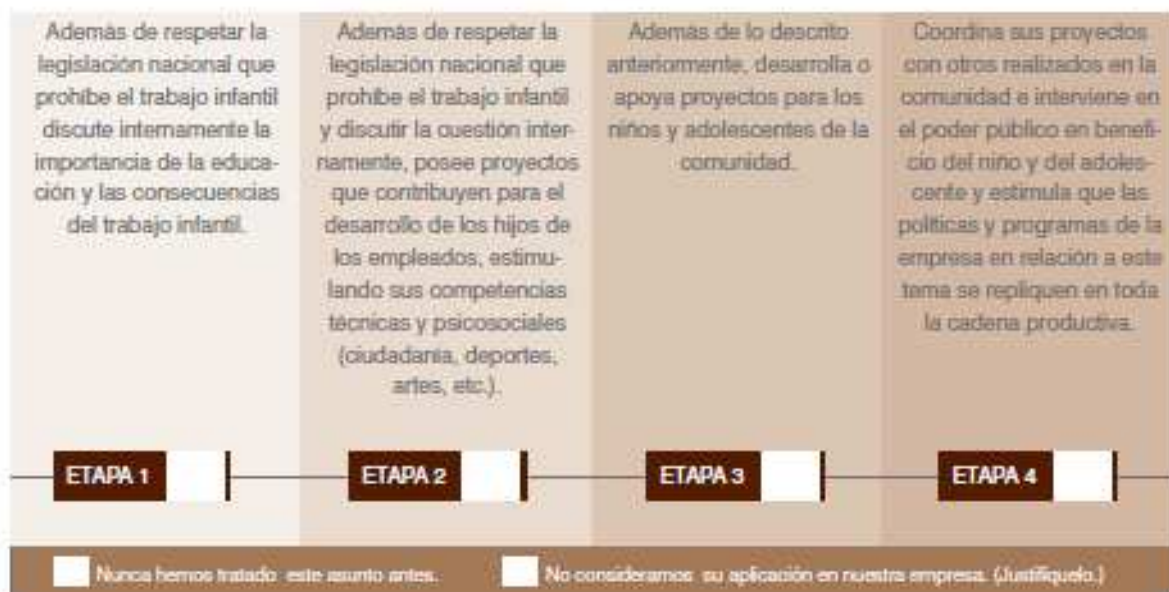
Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Sí	No
8.1.	Respeto y no interfiere en la elección de los integrantes de sus comisiones/asociaciones de empleados.		
8.2.	Posee políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos.		
8.3.	Posee programas para estimular y recopilar sugerencias de los empleados para mejorar los procesos internos.		
8.4.	Posee programas de evaluación de sus recursos humanos a todo nivel.		
8.5.	Mantiene una política que exige relaciones de trabajo fundamentadas sobre comunicación clara y transparente a todo nivel.		

Respeto al individuo

Indicador 9 - Compromiso con el Futuro de los Niños³

En el tratamiento de la cuestión de Combate al Trabajo Infantil, la empresa:



Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Si	No
9.1.	Discute con otras empresas o presenta propuestas prácticas para combatir el trabajo infantil en su sector (o de manera general).		
9.2.	Tiene un programa específico para la contratación de pasantes.		
9.3.	Ofrece a sus pasantes buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal, con el debido acompañamiento, evaluación y orientación.		
9.4.	Al cerrar el periodo correspondiente al programa de aprendizaje, busca emplear a los pasantes en la propia empresa y en caso de imposibilidad, les ofrece oportunidades en empresas u organizaciones aliadas.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
9.5. Número de menores aprendices en la empresa.			
9.6. Número de menores pasantes en la empresa.			
9.7. Número de aprendices contratados después del término del periodo de aprendizaje.			
9.8. Número de pasantes contratados después del término del periodo de aprendizaje.			

Indicador 10 – Compromiso con el desarrollo infantil

Considerando su contribución al desarrollo infantil en el país y el compromiso con los derechos de los niños, la empresa:

<p>Sigue la legislación vigente de protección a la maternidad (y paternidad, si aplicable)⁷ lactancia y guardería y prohíbe formalmente cualquier tipo de discriminación a la mujer embarazada y a empleados (hombres y mujeres) con hijos menores de seis años de edad en procesos de admisión, de promoción o de movilidad interna.</p>	<p>Adopta políticas y/o iniciativas internas para facilitar la consulta prenatal y el acompañamiento de la niñez de los hijos de sus empleados, por medio de orientación médica, nutricional y psicológica específica, y en el desarrollo de las competencias en la supervivencia, desarrollo, participación y protección de los niños.</p>	<p>Considera que el éxito de esas políticas y/o iniciativas supone la formación educacional de los padres y su condición de vida, integra esa discusión a sus acciones para el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Además de eso, desarrolla campañas de orientación volcadas a la comunidad y extiende la discusión del tema a sus proveedores.</p>	<p>Considera la cuestión de la protección a la maternidad y a la niñez como un derecho y contribución fundamental al desarrollo de las generaciones presentes y futuras. Se involucra en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control o evaluación de políticas públicas volcadas a la promoción de los derechos de la infancia.</p>
<p>ETAPA 1</p>	<p>ETAPA 2</p>	<p>ETAPA 3</p>	<p>ETAPA 4</p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
10.1. Ofrece programa de orientación sobre el desarrollo integral del niño por medio del fortalecimiento de las competencias familiares (cuidados con el nacimiento, alimentación sana, prevención de enfermedades, protección a la integridad del niño, estímulo al desarrollo cognitivo y emocional de los hijos).		
10.2. Acompaña en forma periódica la vacunación, crecimiento y desarrollo de los hijos de los empleados, solicitando y verificando el Certificado de Vacunación del Niño del Ministerio de la Salud.		
10.3. Acompaña la inclusión de los hijos de los empleados en la escuela (por medio de solicitud de comprobantes de matrícula, particularmente de los niños con discapacidad).		
10.4. Tiene una política específica para los empleados, padres o responsables de niños con discapacidad que les garantice participar en el desarrollo de los hijos en forma adecuada.		
10.5. Ofrece un plan de salud familiar para sus empleados de todos los niveles jerárquicos.		
10.6. Ofrece guardería, conforme a la ley, en el lugar de trabajo o de la red convenida, para sus empleados de todos los niveles jerárquicos.		
10.7. Ofrece flexibilidad en los horarios para empleados de todos los niveles jerárquicos que tengan hijos menores de 6 años.		
10.8. Ofrece ayuda para la educación de los hijos de sus empleados de todos los niveles jerárquicos.		
10.9. Además de cumplir con las leyes relacionadas a la protección de la maternidad, paternidad, lactancia y guardería, prohíbe formalmente cualquier tipo de discriminación hacia las mujeres embarazadas y a empleados con hijos menores de 6 años.		
10.10. Otorga beneficios adicionales a los establecidos por la ley en los casos de embarazo.		
10.11. Ofrece jornadas de trabajo flexible para el personal que requiera compatibilizar el trabajo con el cuidado de sus hijos.		
10.12. Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus empleados (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
10.13. Porcentaje de hijos de empleados matriculados en centros de educación infantil – guardería (0 a 3 años)			
10.14. Porcentaje de hijos discapacitados de empleados matriculados en centros de educación infantil – guardería (0 a 3 años)			
10.15. Porcentaje de hijos discapacitados de empleados matriculados en centros de educación infantil – jardín de niños (4 y 5 años)			
10.16. Porcentaje de hijos de empleados al día con la vacunación para su edad.			
10.17. Total de empleados responsables (padres o no) de niños de 0 a 5 años de edad.			
10.18. Total de empleadas responsables (madres o no) de niños de 0 a 5 años de edad.			
10.19. Total de empleadas cuyo último hijo recibió amamantación exclusiva hasta los 4 meses de edad.			
10.20. Total de empleadas que tuvieron horario flexible para amamantar al hijo hasta 6 meses de edad.			
10.21. Total de dependientes de 0 a 5 años hijos de mujeres empleadas.			
10.22. Total de dependientes de 0 a 5 años hijos de mujeres empleadas con menos de cuatro años de escolaridad.			
10.23. Total de dependientes de 0 a 5 años hijos de empleados hombres.			
10.24. Total de dependientes de 0 a 5 años hijos de empleados hombres con menos de cuatro años de escolaridad.			
10.25. Total de dependientes menores de 1 año de edad.			
10.26. Total de mujeres embarazadas empleadas (o dependientes de empleados).			
10.27. Total de mujeres embarazadas empleadas (o dependientes de empleados) en acompañamiento prenatal.			
10.28. Total de dependientes de 4 y 5 años de edad.			
10.29. Total de dependientes de 4 y 5 años de edad matriculados en jardín de niños.			

Indicador 11 – Valoración de la Diversidad

Por reconocer la obligación ética de las empresas de combatir todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza de la diversidad de nuestra sociedad, la empresa:

<p>Sigue rigurosamente la legislación relacionadas a la discriminación y se declara contra comportamientos discriminatorios que no promuevan igualdad de oportunidades en el ambiente interno y en la relación con sus clientes, proveedores y comunidad de entorno.</p>	<p>Además de eso, promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión, promoción y movilidad interna, orientando sobre la marcha de posibles denuncias.</p>	<p>Además de poseer normas escritas y canales para posibles denuncias contra prácticas discriminatorias, realiza entrenamiento específico sobre el tema y utiliza indicadores para identificar áreas problemáticas y establecer estrategias de reclutamiento y promoción.</p>	<p>Extiende esas acciones a toda la cadena productiva y participa en foros de valoración de segmentos en desventaja.</p>
<p>ETAPA 1 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 2 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 3 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 4 <input type="checkbox"/></p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Si	No
11.1. Hace referencia a su política de valoración de la diversidad y no discriminación.		
11.2. Incluye requisitos para monitorear la diversidad y posibles desigualdades, entre otras situaciones.		
11.3. En su política de valoración de la diversidad y no discriminación, tiene procedimientos formales para procesos de selección, admisión, promoción, movilidad interna y despido.		
11.4. En esa política, prevé claramente los mecanismos y canales formales para denuncia, seguimiento, análisis y averiguación de los hechos que involucren posibles casos de discriminación.		
11.5. Desarrolla campañas de sensibilización entre colaboradores sobre la importancia de la diversidad en la fuerza de trabajo.		
11.6. Frente a la eliminación de la tercerización, incorporó a sus empleados tercerizados a su nómina de trabajadores sin despidos ni discriminación alguna.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
11.7. Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa.			
11.8. Salario promedio mensual de personas con discapacidad.			
11.9. Porcentaje de personas con edad superior a 45 años.			

Indicador 12 – Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial

Considerando los hechos de discriminación y las desventajas que caracterizan la situación de la población de diferentes orígenes raciales o étnicos, la empresa:

<p>Sigue rigurosamente la legislación vigente que prohíbe la discriminación racial o étnica y las formas conexas de intolerancia en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés.</p>	<p>Realiza un censo interno periódico para evaluar sus procesos y políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas en relación a la equidad racial. Utiliza esas informaciones para subsidiar la planificación de acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación, rever procesos y políticas, etc.</p>	<p>Assume el compromiso público de promover la equidad racial, expresada por medio de políticas formales de gestión de personas que prioricen la equidad y realización de acciones afirmativas como garantía de oportunidades iguales en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna.</p>	<p>Además de mantener programas de desarrollo profesional, coaching y/o mentoring volcados a empleados de diferentes orígenes raciales o étnicos, estimula la promoción de la igualdad racial en toda su cadena productiva e invierte en programas.</p>
<p>ETAPA 1 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 2 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 3 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 4 <input type="checkbox"/></p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
12.1. Lleva un registro de sus empleados de acuerdo con la raza o etnia a la que pertenecen.		
12.2. Da oportunidades laborales a personas de raza afroecuatoriana.		
12.3. Da oportunidades laborales a personas de raza indígena.		
12.4. Desarrolla campañas de sensibilización entre colaboradores sobre la importancia de la equidad racial.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
12.5. Porcentaje de empleados afroecuatorianos (hombres y mujeres) en relación al total de los empleados.			
12.6. Porcentaje de empleados indígenas (hombres y mujeres) en relación al total de los empleados.			

Indicador 13 – Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género

Con el objetivo de cooperar para combatir el prejuicio, ampliar las oportunidades de las mujeres en el mercado laboral y su capacitación para funciones especializadas, la empresa:

<p>Sigue rigurosamente la Constitución del país que prohíbe la discriminación en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés.</p>	<p>Realiza un censo interno periódico para evaluar sus procesos, políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas con relación a la equidad de género. Utiliza esa información para subsidiar la planificación de acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación etc.</p>	<p>Assume un compromiso público de promover la equidad de género, expresada por políticas formales de gestión de personas que garanticen oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna. Realiza acciones afirmativas para garantizar oportunidades iguales de carrera y crecimiento de mujeres y hombres que trabajan en la empresa.</p>	<p>Además de mantener programas de desarrollo profesional, coaching y/o mentoring específicos para mujeres con el afán de estimular la formación de liderazgos femeninos en la empresa, se esfuerza para que la actitud de promover la equidad de género se repique en toda su cadena productiva e invierte en programas de valoración de la mujer.</p>
<p>ETAPA 1 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 2 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 3 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 4 <input type="checkbox"/></p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Si	No
13.1.	Tiene una política de promoción de la equidad de género formal.		
13.2.	Tiene una política de valoración de la diversidad y de no discriminación que cuenta con procedimientos específicos para mejorar la calificación y promover a las mujeres.		
13.3.	Tiene una política que prohíbe expresamente la contratación, despido o la promoción basados en el estado civil o condición reproductiva.		
13.4.	Cuenta con una política de comunicación comercial que tiene como premisa no utilizar la figura femenina estereotipada, que llegue a agredir la dignidad de las mujeres.		
13.5.	Ofrece las mismas condiciones en los procesos de selección a candidatas mujeres y a candidatos hombres que tienen antecedentes profesionales similares.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
13.6. Porcentaje de mujeres en relación al total de empleados.			
13.7. Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos en relación al total de cargos disponibles.			
13.8. Porcentaje de mujeres en cargos de coordinación y jefatura en relación al total de cargos disponibles.			
13.9. Salario promedio mensual de mujeres en cargos ejecutivos.			
13.10. Salario promedio mensual de hombres en cargos ejecutivos.			
13.11. Salario promedio mensual de hombres en cargos de coordinación y jefatura.			
13.12. Salario promedio mensual de mujeres en cargos de coordinación y jefatura.			

Indicador 14 - Relaciones con Trabajadores Tercerizados/Subcontratados

En sus relaciones con trabajadores tercerizados/ subcontratados y/o con los proveedores de esos servicios, la empresa:

NO APLICABLE EN ECUADOR

Trabajo Decente

Indicador 15 – Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera

En su política de remuneración, prestaciones y carrera, la empresa:

<p>Respeto y busca superar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.</p>	<p>Trata a los empleados como un recurso, estimulándolos por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional, según política estructurada de carrera, y llevando en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.</p>	<p>Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional y llevando en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de nuevas habilidades.</p>	<p>Trata a los empleados como socios y, además de valorar competencias potenciales por medio de la remuneración y del desarrollo profesional, establece mecanismos para que sus representantes participen en la formulación de políticas de remuneración y prestaciones, desarrollo profesional y movilidad interna.</p>
<p>ETAPA 1</p>	<p>ETAPA 2</p>	<p>ETAPA 3</p>	<p>ETAPA 4</p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.</p>		<p><input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)</p>	

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
15.1. Posee políticas con metas para reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración pagada por la empresa (monitoreada por el índice resultante de la división de la mayor remuneración por la menor, en especie, incluyendo el reparto de utilidades y programa de bonos).		
15.2. Realizó en los últimos dos años, un aumento del menor salario de la empresa en relación al salario mínimo vigente.		
15.3. Realiza encuestas para medir la satisfacción de los empleados respecto a su política de remuneración y prestaciones.		
15.4. Tiene un componente de participación en los resultados.		
15.5. Cuenta con un manual de cargos y salarios.		
15.6. Realiza evaluaciones de satisfacción sobre el ambiente laboral entre los empleados.		
15.7. Realiza evaluaciones de desempeño en las cuales los superiores son evaluados por sus subordinados.		
15.8. Realiza encuestas o procesos internos para monitorear posibles desigualdades.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
15.9. División del menor salario de la empresa por el salario mínimo vigente.			
15.10. División del mayor salario de la empresa por el menor salario de la empresa.			

Respecto al programa de reparto de utilidades en los resultados de la empresa:

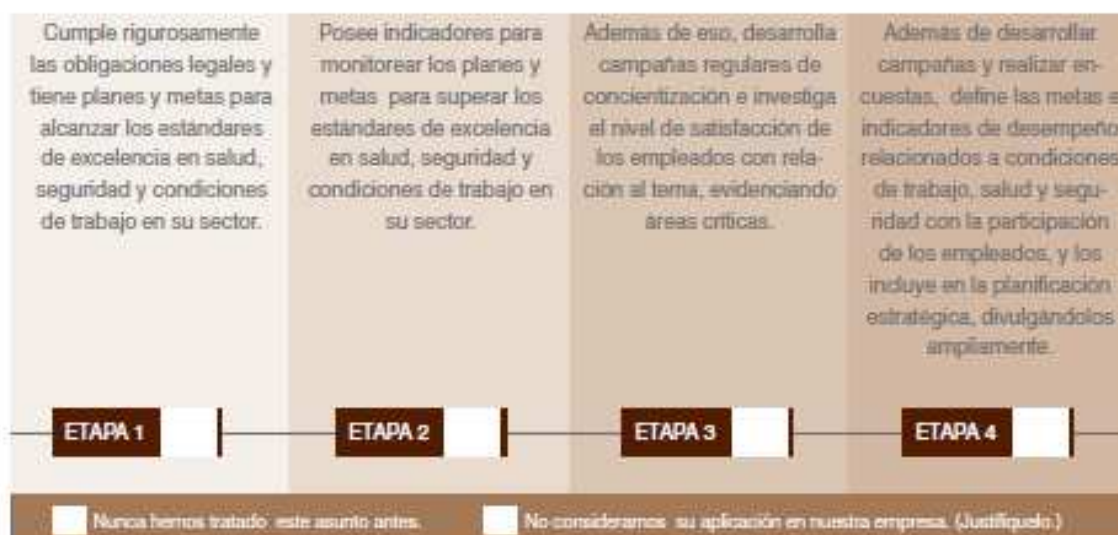
Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
15.11. Porcentaje de los valores repartidos en relación a la masa salarial.			
15.12. Porcentaje de empleados beneficiados.			

Respecto al programa de bonificación de la empresa:

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
15.13. Porcentaje de los valores repartidos en relación a la masa salarial.			
15.14. Porcentaje de empleados beneficiados.			
15.15. Porcentaje de acciones de la empresa en poder de los empleados.			

Indicador 16 – Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo

Con el objetivo de asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, la empresa:



Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
16.1. Ha sido avalada por las normas SA8000, OHSAS 18000 o por norma equivalente.		
16.2. Capacita anualmente en salud y seguridad.		
16.3. Ofrece beneficios adicionales en el área de la salud para los colaboradores y/o sus familiares.		
16.4. Prevé en el presupuesto anual un monto destinado a la prevención de salud y seguridad.		
16.5. Ofrece un programa de prevención y tratamiento para drogadicción y adicción al alcohol.		
16.6. Ofrece un programa específico para portadores de VIH/SIDA.		
16.7. Posee una política expresa de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles (incluso médicas) obtenidas y mantenidas bajo la responsabilidad del área de recursos humanos.		
16.8. Posee normas y procesos para combatir situaciones de acoso moral que sean divulgados y debidamente amparados por una estructura formal y neutral de denuncia y averiguación de hechos.		
16.9. Posee normas y procesos para combatir situaciones de acoso sexual que sean divulgados y debidamente amparados por una estructura formal y neutral de denuncia y averiguación de hechos.		
16.10. Promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo.		
16.11. Cuenta con áreas de esparcimiento y distracción para empleados.		
16.12. Posee programas deportivos o de recreación patrocinados por la empresa.		
16.13. Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.		
16.14. Monitorea la carga de trabajo de sus empleados con el objetivo de mejorar su distribución.		

La empresa:	Si	No
16.15. Utiliza sistemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades de su personal.		
16.16. Posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.		
16.17. Promueve un programa de combate al estrés para los empleados.		
16.18. Posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
16.19. Promedio de horas extras por empleado/año.			
16.20. Promedio de accidentes laborales por empleado/año.			
16.21. Porcentaje de los accidentes que resultaron en retiro temporal de empleados y/o de prestadores de servicio.			
16.22. Porcentaje de los accidentes que resultaron en muerte de empleados y/o de prestadores de servicio.			

Indicador 17 – Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad

Para desarrollar sus recursos humanos, la empresa:

<p>Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas.</p>	<p>Mantiene actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación, con vistas al perfeccionamiento continuo de todo su personal.</p>	<p>Además de promover una capacitación continua, se ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual.</p>	<p>En todos los niveles jerárquicos, promueve capacitación continua y se ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Sí	No
17.1.	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.		
17.2.	Mantiene un programa de erradicación del analfabetismo (absoluto y/o funcional), educación básica o enseñanza secundaria entre sus empleados, con metas y recursos definidos.		
17.3.	Posee un programa de mapeo para identificación de competencias potenciales por desarrollarse.		
17.4.	Posee programas de consejería sobre la planificación de carreras con el afán de ayudar a los empleados a reflexionar sobre sus funciones e identificación de objetivos a largo plazo.		
17.5.	Prevé en el presupuesto anual un monto destinado a la capacitación de sus empleados.		
17.6.	Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas relacionadas a la empresa.		

Informaciones Cuantitativas Locales		2007	2008	2009
17.7.	Cantidad de horas de desarrollo profesional por empleado/año.			
17.8.	Porcentaje de facturación bruta que se gasta en desarrollo profesional y educación.			
17.9.	Número total de analfabetos en la fuerza de trabajo.			
17.10.	Porcentaje de mujeres analfabetas en la fuerza de trabajo.			
17.11.	Porcentaje de mujeres con bachillerato completo en la fuerza de trabajo.			
17.12.	Porcentaje de mujeres con enseñanza superior completa en la fuerza de trabajo.			
17.13.	Porcentaje de hombres analfabetos en la fuerza de trabajo.			
17.14.	Porcentaje de hombres con bachillerato completo en la fuerza de trabajo.			
17.15.	Porcentaje de hombres con enseñanza superior completa en la fuerza de trabajo.			

Indicador 18 – Conducta Frente a Despidos

Para conducir procesos de despidos, la empresa:

<p>Sigue rigurosamente las legislaciones en vigor y provee al empleado despedido orientaciones sobre procedimientos necesarios. En el caso de necesidad de reducción de personal, procura analizar alternativas de contención (Ej.: busca en otras empresas la posibilidad de transferencia temporal de su excedente de empleados; reducción de carga horaria etc.) y reducción de gastos para evitar el despido en masa.</p>	<p>Adopta políticas y procesos de despido que permiten que se tomen decisiones basadas en evaluaciones por competencia técnica, psicológica y de conducta y que garantizan la impersonalidad de la decisión y permite el acceso a las informaciones que nortearon el proceso, para propiciar el crecimiento profesional de la(s) persona(s) despedida(s). Además de eso, en el caso de despido en masa, analiza indicadores socioeconómicos (edad, estado civil, número de dependientes etc.) para orientar las prioridades.</p>	<p>Ofrece servicios de recolocación y manutención de prestaciones por tiempo determinado al empleado despedido sin justa causa. En el caso de necesidad de despido en masa, realiza previamente un programa de dimisión voluntaria que mantiene las prestaciones por tiempo determinado, salario por antigüedad etc.</p>	<p>Además de eso, financia la capacitación (mentoring, coaching etc.) de los empleados despedidos sin justa causa.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)	

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Sí	No
18.1.	Acompaña y evalúa periódicamente la rotación de empleados y tiene una política para minimización y mejoría de ese indicador.		
18.2.	Busca establecer un diálogo estructurado con instancias del gobierno local, especialistas, ONGs y asociaciones de empleados para conocer, entender, prever y reducir el impacto de un posible cierre de unidades de negocios o plantas, o de la eventual necesidad de corte de personal.		
18.3.	Considera la situación social del empleado al momento de su despido.		
18.4.	Se caracteriza por no tener reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
18.5. Número de empleados al final del periodo.			
18.6. Total de demandas laborales al final del periodo.			
18.7. Número total de despidos en el periodo.			
18.8. Número total de admisiones en el periodo.			

Indicador 19 – Preparación para Jubilación

Con el objetivo de preparar a sus empleados para la jubilación, la empresa:

Ofrece información básica sobre la obtención de la jubilación.	Orienta y ofrece asesoramiento regular sobre las modificaciones de la legislación, alternativas y procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación.	Desarrolla actividades sistemáticas de orientación (colectiva e individual), consejería y preparación para la jubilación, discutiendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera.	Además de adoptar programa sistemático de preparación interna, ofrece oportunidades para aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados.
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado)			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
19.1. Ofrece un programa de jubilación complementaria a todos sus empleados.		
19.2. Involucra a los familiares de los empleados en el proceso de preparación para la jubilación.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
19.3. Número de empleados que participaron en el programa de preparación para jubilación.			
19.4. Número de liderazgos y jefaturas entrenadas sobre la cuestión del impacto emocional de la jubilación e importancia de la preparación del empleado.			



Responsabilidad Con Las Generaciones Futuras

Indicador 20 – Compromiso con la Mejora de la Calidad Ambiental

Para tratar con la debida relevancia y responsabilidad los impactos ambientales resultantes de sus actividades, la empresa:

<p>Además de cumplir rigurosamente los parámetros y requisitos exigidos por la legislación nacional, desarrolla programas internos de mejora ambiental.</p>	<p>Además de eso, prioriza políticas preventivas y posee una área o comité responsable del medio ambiente.</p>	<p>Trata la cuestión ambiental como tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica.</p>	<p>Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) tomando en cuenta, desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionados a la sustentabilidad ambiental.</p>
<p>ETAPA 1 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 2 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 3 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 4 <input type="checkbox"/></p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.</p>		<p><input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado)</p>	

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
20.1. Cumple todas las leyes ambientales nacionales.		
20.2. Cumple todas las ordenanzas municipales que le aplican a su sector o industria.		
20.3. Tiene una política ambiental formal que es conocida por los empleados.		
20.4. Tiene una persona responsable por el área de medio ambiente que participa en sus decisiones estratégicas.		
20.5. Participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad.		
20.6. Tiene procesos para mapeo y análisis sistémico de mejora continua en lo relacionado a su gestión / desempeño ambiental.		
20.7. Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la empresa.		
20.8. Posee políticas, programas y procesos específicos de conservación ambiental para actuar en áreas protegidas o ambientalmente sensibles.		
20.9. Tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales.		
20.10. Publica informes que revelan su desempeño ambiental.		

Indicador 21 – Educación y Concientización Ambiental

Con el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la empresa:

Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática, puntualmente o como resultado de presión externa (como exigencias del gobierno, crisis de suministro, etc.).	Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental con el foco centrado en el público interno, colocando a su disposición informaciones y promoviendo discusiones.	Además de campañas internas, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa.	Además de desarrollar campañas, la empresa apoya o participa en proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
21.1. Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de reducción del consumo de agua y de energía.		
21.2. Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación con base en los 3Rs.		
21.3. Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación para el consumo responsable.		
21.4. Entrega a sus consumidores información detallada sobre posibles impactos ambientales como resultado del uso y destino final de sus productos y servicios.		
21.5. En su administración y operación, posee metas y objetivos ambientales.		
21.6. Tiene participación en programas de educación y formación ambiental.		
21.7. Desarrolla campañas de concientización ecológica en comunidades cercanas.		
21.8. Realiza campañas internas de concientización ambiental en todas las áreas de la empresa.		

Gerenciamiento del Impacto Ambiental

Indicador 22 – Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios

Considerando los impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, la empresa:

<p>Produce estudios de impacto ambiental según las exigencias de la legislación y centra el foco de su acción preventiva en los procesos que ofrecen daño potencial a la salud y riesgo a la seguridad de sus empleados.</p>	<p>Además de cumplir con la obligación legal, conoce y desarrolla acciones para prevenir los principales impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, y realiza regularmente actividades de control y monitoreo.</p>	<p>Adopta sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados, incluyendo amplia identificación de riesgos, plan de acción, destinación de recursos, entrenamiento de empleados y auditoría.</p>	<p>Además de adoptar sistema de gestión ambiental, produce estudios de impacto en toda la cadena productiva; desarrolla alianzas con proveedores con el afán de mejorar sus procesos de gestión ambiental y participa en el destino final del producto y procesos postconsumo.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Si	No
22.1.	Posee un plan de contingencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrena a sus empleados regularmente para enfrentar tales situaciones.		
22.2.	Posee una política y un sistema de monitoreo con el objetivo de aumentar la calidad ambiental de la logística y gestión de la flota (tanto para vehículos de la empresa como de sus contratados).		
22.3.	Posee un programa de gerenciamiento de residuos con la participación del cliente, para la recolección de materiales tóxicos y/o reciclados postconsumo.		
22.4.	Provee a sus consumidores y clientes informaciones detalladas sobre daños ambientales resultantes del uso y de la disposición final de sus productos.		
22.5.	Registra incidentes, denuncias y/o multas por violación de las normas de protección ambiental.		
22.6.	Discute con empleados, consumidores, clientes, proveedores y la comunidad los impactos ambientales causados por sus procesos, productos o servicios.		
22.7.	Realiza o ha realizado estudios para medir el impacto ambiental de sus procesos, productos o servicios.		
22.8.	Ha invertido en tecnología para reducir y sustituir insumos cuya extracción o uso generen daño ambiental.		
22.9.	Busca dentro de su tecnología actual, reducir el consumo de energía agua, productos tóxicos y materias primas.		
22.10.	Dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales.		

La empresa:	Sí	No
22.11. Comercializa productos amigables con el ambiente y resalta sus cualidades al venderlos.		
22.12. Toma acciones para prevenir riesgos económicos, sociales o ambientales debidos al cambio climático.		
22.13. Tiene operaciones sobre espacios naturales protegidos o dentro de áreas de alta biodiversidad.		
22.14. Ha realizado un inventario del espacio natural donde realiza sus actividades.		
22.15. Monitorea los impactos sobre biodiversidad provocados por sus operaciones.		
22.16. Conoce las fuentes de donde proviene el agua que utiliza.		
22.17. Asegura que los vehículos propios y de terceros a su servicio cuenten con el permiso de circulación emitido por la Corpaire para control de la polución.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
22.17. Promedio de cantidad de incidentes, actuaciones y/o multas por violación de las normas de protección ambiental.			
22.18. Total del pasivo ambiental al final del periodo.			

Indicador 23 – Sustentabilidad de la Economía Forestal

Con el objetivo de contribuir a la conservación de los bosques, combatir la explotación ilegal y predatoria y proteger la biodiversidad, la empresa:

<p>Reconoce la importancia de la verificación del origen de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales⁹ utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo. No adopta política interna o programa específico.</p>	<p>Mantiene política o programa específico para verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo.</p>	<p>Los insumos madereros y forestales utilizados en la operación diaria y/o proceso productivo tienen certificación de origen y de la cadena de custodia¹⁰.</p>	<p>Los insumos madereros y forestales utilizados en las instalaciones y/o productos de la empresa tienen certificación de origen y de la cadena de custodia.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Si	No
23.1.	Realiza visitas programadas o eventualmente no programadas para realizar el monitoreo del origen o cadena de producción de los insumos directos e indirectos madereros y forestales que utiliza.		
23.2.	Prioriza y apoya a los proveedores comprometidos con la sustentabilidad de los bosques.		

Informaciones Cuantitativas Locales		2007	2008	2009
23.3.	Total de visitas programadas o no programadas realizadas para monitoreo del origen o cadena de custodia.			
23.4.	Cantidades de productos forestales con origen verificado utilizados en la operación diaria o en el proceso productivo.			
23.5.	Cantidades de productos de origen forestal utilizados en la operación diaria o en el proceso productivo con cadena productiva certificada.			

Indicador 24 – Minimización de Entradas y Salidas de Insumos

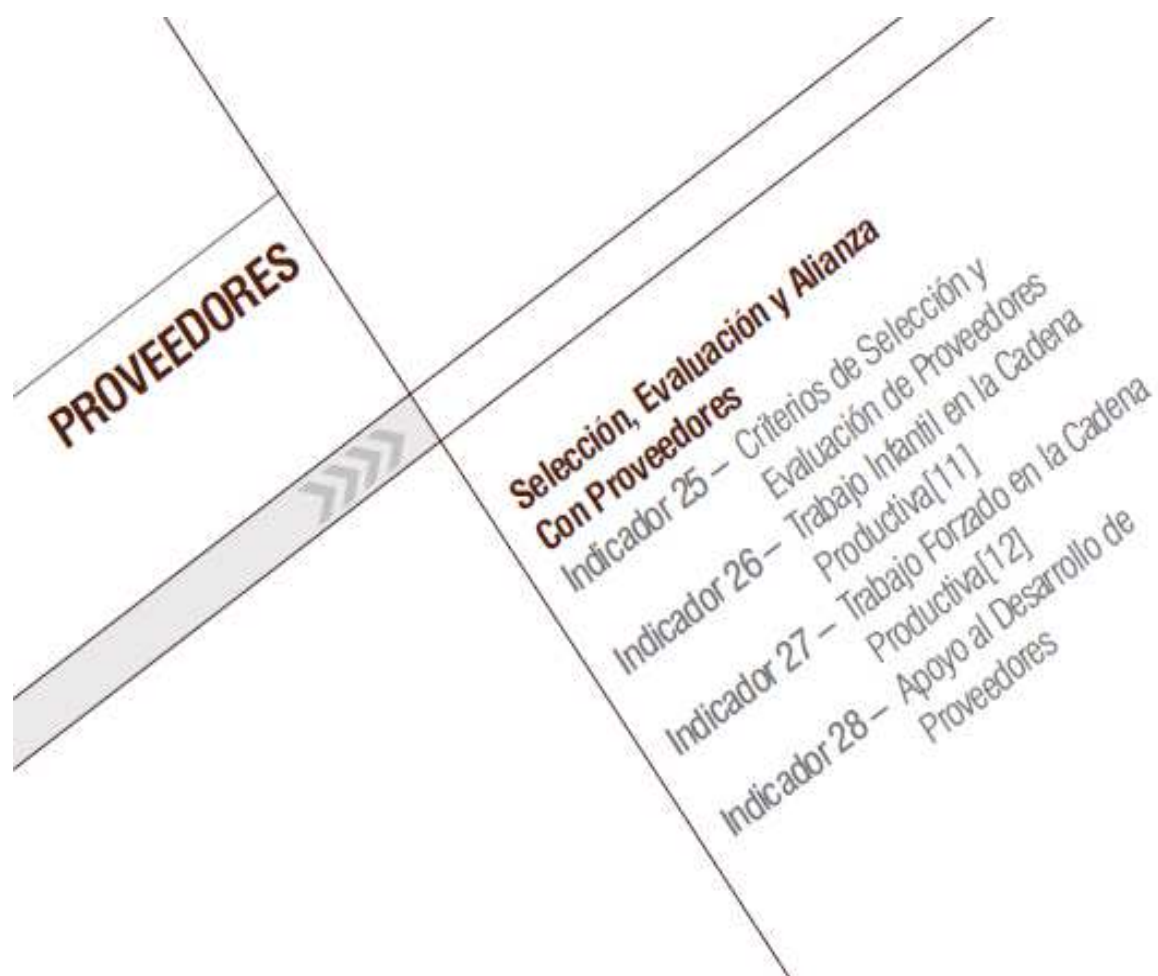
Con el objetivo de prevenir y reducir daños ambientales y optimizar procesos, la empresa:

<p>Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas e implanta procesos de destino adecuados de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual.</p>	<p>Invierte en la actualización de su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma empresa o por terceros).</p>	<p>Además de invertir en la reducción y en la reutilización de recursos, adopta procesos para medir, monitorear y auditar periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, estableciendo periódicamente nuevas metas.</p>	<p>Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo el sistema productivo.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado)			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
24.1. Tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables.		
24.2. Mantiene acciones de control de la contaminación causada por vehículos propios y de terceros a su servicio.		
24.3. Promueve el reciclado de insumos y otros productos.		
24.4. Optimiza el tamaño de sus empaques en función de reducir el impacto ambiental de éstos.		
24.5. Tiene establecido un sistema de retomo de envases, embalajes, productos obsoletos, etc. generados por la propia empresa.		
24.6. Dispone de mecanismos tendientes al uso de combustibles / energías menos contaminantes.		
24.7. Tiene una política de monitoreo para la reducción del consumo de energía eléctrica.		
24.8. Tiene una política de monitoreo para la reducción del consumo de agua.		
24.9. Tiene una política de monitoreo para la reducción de generación de residuos sólidos (basura, desechos, escombros, etc.).		
24.10. Tiene una política de monitoreo para la reducción de los desperdicios de materiales de oficina.		
24.11. Tiene usna política de monitoreo para la reducción de emisión de CO2 y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
24.12. Total invertido en programas y proyectos de mejora ambiental.			
24.13. Porcentaje de la facturación bruta destinado a programas y proyectos de mejora ambiental.			
24.14. Consumo anual de energía (en Kwh.) de acuerdo con la cartilla de la EEQ.			
24.15. Consumo anual de agua (en m3) de acuerdo con la cartilla de la EMAP.			
24.16. Volumen promedio anual de CO2 y otros gases de efecto invernadero emitidos en la atmósfera (en toneladas).			
24.17. Cantidad anual (en toneladas) de residuos sólidos generados (basura, desechos, escombros, etc.).			
24.18. Consumo anual de Gasolina/diesel (en litros).			
24.19. Consumo anual de Aceite combustible (en toneladas).			
24.20. Consumo anual de Gas – GLP/GN (en m3).			



Selección, Evaluación y Alianza Con Proveedores

Indicador 25 – Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

Para regular sus relaciones con proveedores y aliados, la empresa:

<p>Adopta políticas de selección y evaluación de proveedores y aliados conocidas por los grupos de interés y basadas sólo en factores como calidad, precio y plazo.</p>	<p>Tiene normas conocidas de selección y evaluación de proveedores que contemplan criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, de la seguridad social y fiscal.</p>	<p>Además de criterios básicos de respeto a la legislación, sus normas de selección y evaluación de proveedores incluyen criterios específicos de responsabilidad social, como prohibición del trabajo infantil, relaciones de trabajo adecuadas y adopción de estándares ambientales.</p>	<p>Además de los criterios descritos anteriormente, estimula y recoge evidencias de que sus proveedores reproducen sus exigencias respecto a la responsabilidad social para sus respectivos proveedores, y monitorean esos criterios periódicamente.</p>
<p>ETAPA 1</p>	<p>ETAPA 2</p>	<p>ETAPA 3</p>	<p>ETAPA 4</p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)</p>			

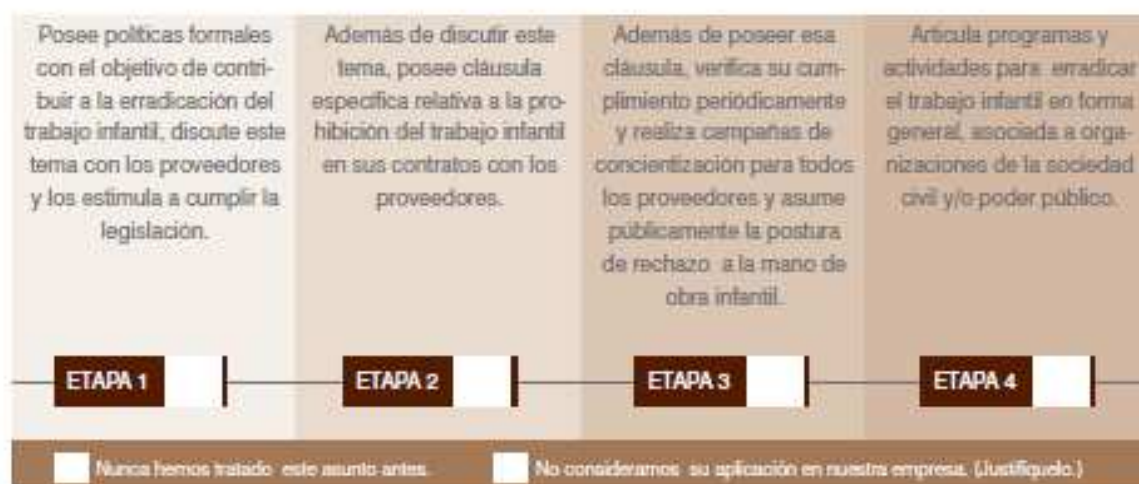
Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
25.1. Posee normas explícitas que exigen que los proveedores cumplan con la ley.		
25.2. Posee normas explícitas que exigen que los proveedores cumplan con regulaciones ambientales.		
25.3. Posee normas explícitas que exigen que los proveedores no incurran en ningún tipo de competencia desleal.		
25.4. Incluye políticas explícitas y criterios para las relaciones con los proveedores.		
25.5. Al seleccionar proveedores (o desarrollar nuevos proveedores), incluye como criterio la práctica efectiva de procesos éticos de gestión de las informaciones de carácter privado obtenidas en sus relaciones con clientes o con el mercado en general.		
25.6. Adopta una política explícita o programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores.		
25.7. Ha cancelado o cancelaría contratos con proveedores que tengan conductas no éticas.		
25.8. Rechazaría contratos por considerar que los mismos o las empresas contratantes podrían ser éticamente incorrectos.		
25.9. Da prioridad a los proveedores que poseen prácticas de responsabilidad social empresarial.		
25.10. Da preferencia a proveedores que tienen criterios de responsabilidad social empresarial con sus proveedores (sub-proveedores de la empresa).		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
25.11. Porcentaje del total de proveedores que han recibido visita de inspección de prácticas de responsabilidad social.			
25.12. Entrenamientos, cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social ofrecidas a los proveedores.			
25.13. Total de proveedores			

Indicador 26 – Trabajo Infantil en la Cadena Productiva⁽¹⁾

En sus relaciones con proveedores y aliados, la empresa:



Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
26.1. Tiene como práctica realizar periódicamente investigación, verificación e informes sobre su cadena productiva, realizando inspecciones in situ y exigiendo documentación comprobatoria de la no existencia de mano de obra infantil.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
26.2. Cantidad de actuaciones por uso de mano de obra infantil en la cadena productiva.			

Indicador 27 – Trabajo Forzado en la Cadena Productiva^[17]

En sus relaciones con proveedores y aliados, la empresa:

<p>Cumple rigurosamente la legislación y posee políticas formales con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo forzado, y exige de los proveedores el cumplimiento de la legislación.</p>	<p>Además, verifica periódicamente el cumplimiento de la ley e incluye la prohibición del trabajo forzado como cláusula específica en sus contratos con proveedores.</p>	<p>Además de poseer en sus contratos esa cláusula, verifica su cumplimiento periódicamente y realiza campañas de concientización para todos los proveedores. Asume públicamente la postura de rechazo al trabajo forzado.</p>	<p>Articula programas y actividades que tienen el afán de erradicar el trabajo forzado en forma general, junto con los aliados de las organizaciones de la sociedad civil y/o poder público.</p>
<p>ETAPA 1 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 2 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 3 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 4 <input type="checkbox"/></p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
27.1. Tiene como práctica realizar periódicamente investigación, verificación e informes de evaluación y acompañamiento de sus proveedores, exigiendo documentación que compruebe la no existencia de mano de obra forzada.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
27.2. Cantidad de actuaciones por uso de trabajo forzado en la cadena productiva.			

Indicador 28 – Apoyo al Desarrollo de Proveedores

Respecto a proveedores de igual o menor porte, la empresa:

<p>Negocia con transparencia y establece relaciones contractuales con base tan sólo en criterios comerciales.</p>	<p>Contribuye para la mejora del estándar gerencial de los proveedores, al colocar a disposición informaciones y al promover actividades conjuntas de entrenamiento.</p>	<p>Además de contribuir a la mejora gerencial de los proveedores, mantiene con ellos relaciones comerciales duraderas y utiliza criterios de negociación que contemplan su crecimiento futuro.</p>	<p>Además de contribuir para el crecimiento de sus proveedores de igual o menor porte, estimula y facilita su involucramiento en proyectos sociales y ambientales.</p>
<p>ETAPA 1</p>	<p>ETAPA 2</p>	<p>ETAPA 3</p>	<p>ETAPA 4</p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
28.1. Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.		
28.2. Apoya a organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.		
28.3. Tiene como norma el tratamiento justo a los proveedores, privilegiando el pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías etc.).		
28.4. Tiene mecanismos formales que permiten transferir a la cadena de proveedores sus valores y principios.		
28.5. Posee un plan anual de consulta de satisfacción con los proveedores.		
28.6. Discute temas de responsabilidad social empresarial con sus proveedores regularmente.		
28.7. Realiza actividades con sus proveedores para que éstos conozcan, adopten y apliquen sus valores y cultura organizacional.		
28.8. Posee una política de pagos de proveedores, clara y transparente, que se conoce públicamente.		
28.9. Tiene proveedores certificados en normas como SA 8000, OHSAS 18000, ISO 9001, ISO 14001, etc.).		

Dimensión Social del Consumo

Indicador 29 – Política de Comunicación Comercial

Considerando la influencia de su política de comunicación comercial en la creación de una imagen de credibilidad y confianza, la empresa:

<p>Actúa rigurosamente de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor. Focaliza sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros.</p>	<p>Tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios, que abarca todo su material de comunicación, tanto interno como externo.</p>	<p>Tiene conciencia de su papel en la formación de valores y estándares de consumo y comportamiento de la sociedad y actúa en forma tal, que su comunicación posibilita la creación de valores positivos en el entorno, para contribuir al desarrollo sostenible.</p>	<p>Además de adoptar esa política de comunicación, desarrolla alianzas con proveedores, distribuidores, asistencia técnica y representantes de consumidores, para crear una cultura de responsabilidad y transparencia en la comunicación.</p>
<p>ETAPA 1</p>	<p>ETAPA 2</p>	<p>ETAPA 3</p>	<p>ETAPA 4</p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
29.1. Cuenta con una política de comunicación comercial conocida por todos sus empleados.		
29.2. Actualiza cuando es necesario el material de comunicación destinado a los consumidores/ clientes (como rótulos, embalajes, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía y piezas publicitarias, entre otros) para hacer más transparente la relación y más seguro el uso de sus productos o servicios.		
29.3. Tiene una política formal contra propaganda que coloque a los niños, adolescentes, indígenas, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, apremiante, de riesgo o falta de respeto.		
29.4. Realiza un análisis previo de piezas publicitarias para verificar la conformidad con sus valores y principios.		
29.5. Tiene políticas específicas para asegurar que la comunicación volcada al público infantil y juvenil sea responsable.		
29.6. Posee políticas de comunicación interna y externa alineadas a sus valores y principios éticos.		



Indicador 30 – Excelencia de la Atención

Respecto a su compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor/cliente, la empresa:



Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
30.1. Cuenta con una política y normas de relaciones con clientes y consumidores aplicada por sus empleados.		
30.2. Ofrece el Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializada para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios.		
30.3. Promueve entrenamiento continuo de sus profesionales de atención al público para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor.		
30.4. Adopta una política formal de protección a la privacidad y/o un sistema de gestión de las informaciones privadas del consumidor, cliente o usuario.		
30.5. Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.		
30.6. Comparte con sus empleados la opinión de los clientes.		
30.7. Posee un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada.		
30.8. Evalúa anualmente el número de reclamaciones.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
30.9. Total de consumidores o clientes.			
30.10. Total de llamadas recibidas por el SAC.			
30.11. Porcentaje de reclamos en relación al total de llamadas recibidas por el SAC.			
30.12. Porcentaje de reclamos no atendidas por el SAC.			
30.13. Tiempo promedio de espera en el teléfono del SAC hasta el inicio de la atención (en minutos).			
30.14. Cantidad de innovaciones implementadas a raíz del servicio de atención a consumidores/clientes.			

Indicador 31 – Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios

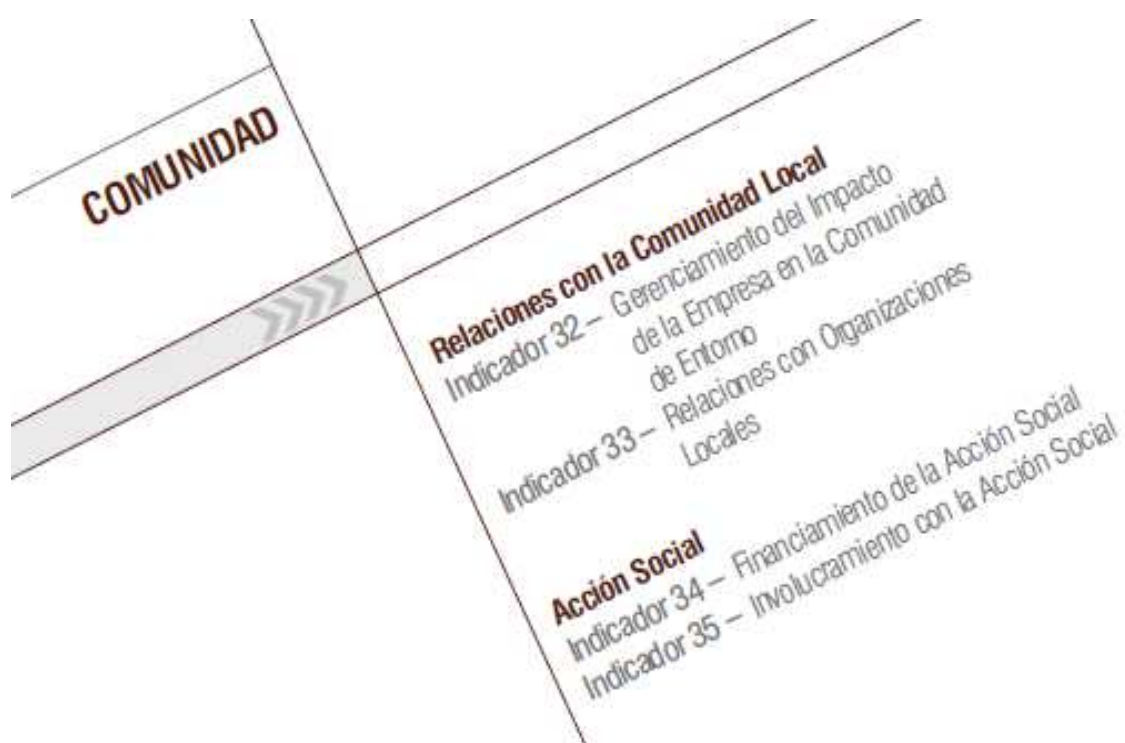
Respecto al conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de sus productos y servicios¹³, la empresa:

Realiza esporádicamente estudios e investigaciones técnicas sobre daños potenciales de sus productos y servicios para los consumidores/clientes.	Realiza regularmente estudios e investigaciones técnicas sobre riesgos potenciales y divulga tales informaciones para aliados comerciales, adoptando medidas preventivas o correctivas cuando se detectan riesgos de fallas. Provee informaciones detalladas sobre sus productos y servicios a sus consumidores y clientes.	Además de eso, obtiene por medio del diálogo constante el compromiso activo de su público interno, proveedores, distribuidores, consumidores y clientes para perfeccionar, en forma continua, sus productos y servicios, sustituyendo componentes, tecnologías y procedimientos para minimizar o evitar riesgos a la salud y a la seguridad del consumidor o cliente.	Considera, además, los valores y principios de la empresa; el desarrollo sostenible y la ética, dimensiones importantes en la concepción o reformulación, fabricación y venta de sus productos y/o servicios.
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo)			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	SI	No
31.1. Mantiene un programa especial enfocado en la salud y seguridad del consumidor/cliente de sus productos y servicios.		
31.2. Posee sistemas internos ágiles y capacita a su área de comunicación externa para responder con rapidez y transparencia ante situaciones de crisis.		
31.3. Se caracteriza porque en los últimos tres años, no ha sido demandada por el incumplimiento de reglamentos relacionados a la salud y a la seguridad del consumidor/cliente.		
31.4. Se caracteriza porque en los últimos cinco años, no ha tenido productos retirados del mercado por presión de clientes/consumidores u órganos de defensa.		
31.5. Transparenta la información al público consumidor, acerca de los posibles riesgos y advertencias del uso seguro de los productos o servicios que ofrece la empresa (uso irresponsable o excesivo, etc.).		
31.6. Realiza estudios para conocer daños potenciales que puedan generar sus productos o servicios, a los consumidores, previo a su lanzamiento.		
31.7. Tiene un sistema de control de calidad para sus productos o servicios.		
31.8. Revisa periódicamente la fecha de vencimiento de sus productos.		
31.9. Considera los requerimientos de clientes con capacidades diferentes.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
31.10. Total de demandas administrativas recibidas.			
31.11. Total de demandas judiciales recibidas.			



Relaciones con la Comunidad Local

Indicador 32 – Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno

Considerando sus posibles impactos en la vida de la comunidad (demanda sobre centros de salud y recreación, guarderías, transporte público, tráfico de vehículos etc.), la empresa:

<p>Procura tomar medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad.</p>	<p>Conoce en profundidad sus impactos en la comunidad, posee un proceso estructurado para registrar reclamos y promueve reuniones sistemáticas para informar liderazgos locales sobre disposiciones tomadas.</p>	<p>Posee una política formal de anticiparse a demandas de la comunidad e informa sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, e involucra a la comunidad en la resolución de los problemas.</p>	<p>Además de poseer una política formal de relación con la comunidad, mantiene comités permanentes o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar sus actividades y monitorear sus impactos.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado)	

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Si	No
32.1.	Reconoce a la comunidad en que está presente como parte interesada importante en sus procesos decisorios.		
32.2.	Cuenta con una política para manejar las relaciones con su comunidad aledaña conocida por todos sus empleados.		
32.3.	Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones.		
32.4.	Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda disfrutar la comunidad (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc.).		
32.5.	Conoce el impacto de sus inversiones en infraestructura y/o servicios prestados principalmente para el beneficio de la comunidad.		
32.6.	Concientiza y entrena a sus empleados para respetar los valores, cultura y tradiciones de la comunidad donde actúa.		
32.7.	Tiene una política para emplear, en las respectivas actividades y en la medida de lo posible, el mayor número de personas de la comunidad aledaña.		
32.8.	Responde a reclamos de la comunidad sobre el impacto de sus actividades.		
32.9.	Toma acciones preventivas para evitar futuros problemas en la comunidad.		

Indicador 33 – Relaciones con Organizaciones Locales

Con relación a las organizaciones comunitarias, ONGs y centros públicos (escuelas, puestos de salud, etc.) presentes en su entorno, la empresa:

<p>Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a pedidos eventuales de apoyo.</p>	<p>Apoya a varias entidades con donaciones, financiamiento e implementación de proyectos, divulgando experiencias exitosas.</p>	<p>Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos con entidades locales, manteniendo asociaciones de largo plazo y capacitando liderazgos involucrados.</p>	<p>Actúa en asociación con entidades locales buscando influenciar políticas públicas, estableciendo alianzas y participando en diversas redes para maximizar su contribución con el desarrollo local.</p>
<p>ETAPA 1 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 2 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 3 <input type="checkbox"/></p>	<p>ETAPA 4 <input type="checkbox"/></p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Si	No
33.1.	Hace un estudio de las necesidades locales antes de diseñar sus proyectos en la comunidad.		
33.2.	Realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público.		
33.3.	Conoce los planes operativos anuales (POA) elaborados por la comunidad/barrio.		
33.4.	Cuenta con un mapeo de los principales actores públicos y privados del entorno.		
33.5.	Dentro de su planificación, establece una política de apoyo a la comunidad.		
33.6.	Para las acciones o programas de apoyo a la comunidad que realiza, consulta a los empleados.		
33.7.	Genera y/o participa de alianzas con otras empresas u organizaciones para desarrollar acciones de apoyo a la comunidad.		

Acción Social

Indicador 34 - Financiamiento de la Acción Social

El financiamiento de la acción social de la empresa está basado en:



Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
34.1. Incluye a la acción social y sus responsables en el proceso general de planificación estratégica.		
34.2. Utiliza especialistas en el ciclo de planificación, monitoreo y evaluación de su acción social.		
34.3. Planifica su acción social con la finalidad de maximizar su impacto a largo plazo.		
34.4. Cuenta con procedimientos de consulta periódica a los beneficiarios de su acción social, monitoreándola por medio de indicadores de desempeño.		
34.5. Posee mecanismos para estimular proveedores, accionistas y otras grupos de interés a hacer donaciones financieras.		
34.6. Ha sido reconocida en su comunidad por propuestas generadas, convocatorias periódicas y/o por su desempeño y dedicación a temas sociales.		
34.7. Ha sido reconocida por su desempeño en temas de interés nacional (instancias colegiadas, organizaciones, gobierno, etc.).		
34.8. Promueve eventos, concursos o premios a individuos o grupos dedicados a su comunidad.		
34.9. Evalúa los resultados de los programas y/o apoyos destinados al desarrollo de la comunidad.		

Indicador 35 – Involucramiento con la Acción Social

Como forma de concretar su acción social, la empresa:

Hace donaciones de productos y recursos financieros, cede instalaciones, moviliza el trabajo voluntario de sus empleados y/o desarrolla proyectos sociales propios.	Además de donaciones y/o proyectos sociales corporativos, cede horas de sus empleados o equipos para actividades ligadas a esos proyectos.	Además de apoyo material, posee una política por la cual cede sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales para fortalecer los proyectos sociales (corporativos o realizados por terceros).	Además de apoyo material y aporte de competencias, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales, e intercede ante otros organismos, públicos o privados, para concretar esos proyectos.
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.	<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)	<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)	<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Si	No
35.1. Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados.		
35.2. Autoriza el uso controlado de horas pagadas para el trabajo voluntario de los empleados.		
35.3. Posee un consejo o comité mixto, con miembros de distintas áreas de la empresa, o del grupo empresarial, incluyendo miembros de la sociedad acreditados para tratar el gerenciamiento de la acción social en la que actúa.		
35.4. Posee un programa de voluntariado empresarial.		
35.5. En sus acciones/programas de voluntariado que realiza, se consulta a los empleados.		
35.6. Genera oportunidades para que los empleados desarrollen actividades de voluntariado.		
35.7. Cuenta con directivos y gerentes que participan en actividades de apoyo a organizaciones sociales y/o comunitarias.		
35.8. Cuenta con colaboradores que desarrollan acciones de voluntariado por iniciativa propia.		
35.9. Procura involucrar a sus proveedores en programas y/o acciones de voluntariado.		
35.10. Difunde experiencias exitosas de inversión social en las que participa y patrocina.		
35.11. Maximiza el impacto social de sus recursos realizando proyectos conjuntos con otras empresas o a través de asociaciones empresariales.		
35.12. Cuenta con procesos de control y seguimiento de las inversiones que realiza.		
35.13. Prioriza las acciones sociales dirigidas a grupos de interés vulnerables (ej. Juventud, niñez, discapacitados, ancianos).		
35.14. Ofrece capacitación o formación para que los trabajadores realicen actividades de voluntariado.		
35.15. Posee incentivos para el involucramiento de los empleados en actividades de voluntariado.		

Informaciones Cuantitativas Locales	2007	2008	2009
35.14. Porcentaje de la facturación bruta destinada a la acción social (no incluye obligaciones legales, tampoco tributos o prestaciones vinculados a la condición de empleado de la empresa).			
35.15. Porcentaje del total destinado correspondiente a donaciones en productos y servicios.			
35.16. Porcentaje del total destinado correspondiente a donaciones en especie.			
35.17. Porcentaje del total destinado correspondiente a inversiones en proyecto social propio.			
35.18. Porcentaje del total destinado correspondiente a la publicidad.			
35.19. Porcentaje de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad.			
35.20. Cantidad promedio de horas mensuales donadas (liberadas del horario laboral) por la compañía para trabajo voluntario de empleados.			

Transparencia Política

Indicador 36 – Contribuciones para Campañas Políticas

Respecto a la financiación de partidos políticos y de candidatos a cargos públicos, la empresa:

<p>Cuando financia, lo hace limitando la decisión a los miembros de la alta directiva, dentro de los parámetros establecidos por la legislación.</p>	<p>Cuando financia, se fundamenta en reglas y criterios definidos internamente, permitiendo al público interno el acceso a las informaciones sobre la decisión tomada.</p>	<p>La decisión de financiamiento o no financiamiento se toma de forma transparente, (por medio de políticas escritas, del código de ética, etc.) permitiendo el acceso de los grupos de interés a las informaciones y requiriendo del financiado la respectiva comprobación y registro de la donación.</p>	<p>Además de lo descrito en la etapa anterior, promueve campañas de concientización política, ciudadanía e importancia del voto, involucrando a todos los empleados y otros grupos de interés.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justificado.)	

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Si	No
36.1. Y sus directivos, se caracteriza porque en los últimos cinco años, no han sido mencionados negativamente en la prensa por contribuir financieramente para campañas políticas.		
36.2. Cuenta con normas explícitas de no utilización del poder económico para influenciar en las contribuciones que pudieran hacer otras empresas, proveedores, distribuidores y otros aliados.		
36.3. Posee normas que prohíben la utilización de su influencia económica sobre sus públicos interesados para apoyar causas políticas.		
36.4. Mantiene una norma explícita que prohíbe la utilización de su poder económico para afectar negativamente a otras empresas y/o sus competidores.		

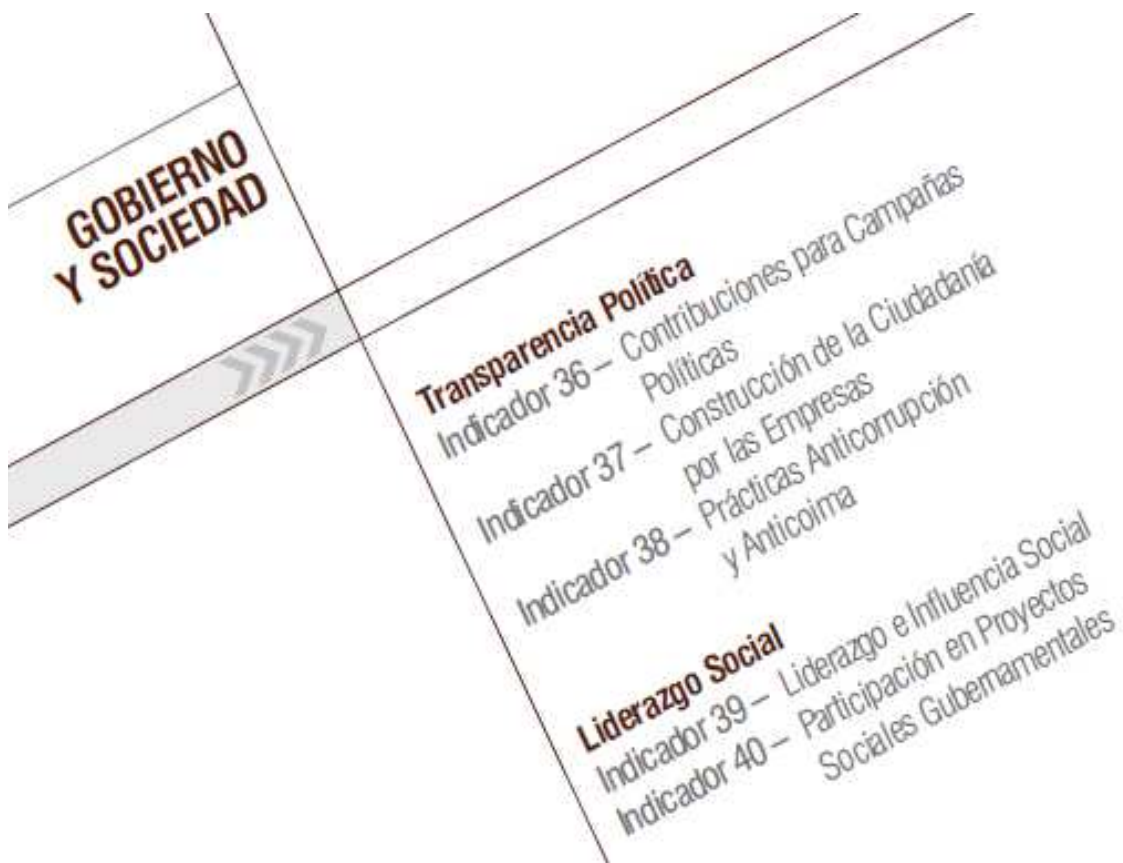
Indicador 37 – Construcción de la Ciudadanía por las Empresas

Respecto a su papel en la construcción de la ciudadanía, la empresa:

<p>Desarrolla actividades eventuales, enfocadas en la educación para la ciudadanía, abordando derechos y deberes.</p>	<p>Desarrolla periódicamente actividades de educación para la ciudadanía y permite la libre discusión e intercambio de informaciones sobre temas políticos.</p>	<p>Además de eso, promueve o apoya por medio de alianzas, la organización de debates, foros de discusión con candidatos a puestos públicos, con el objetivo de asegurar el voto conciente.</p>	<p>Assume el papel de formar ciudadanos y desarrolla programas de educación para la ciudadanía, no solo internamente y en su cadena de producción, si no también en la comunidad de entorno, ejerciendo liderazgo en la discusión de temas como participación popular y combate a la corrupción en su municipio.</p>
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)	

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:		Si	No
37.1.	Estimula a sus empleados para que ejerzan evaluación y control de la actuación de los candidatos electos.		
37.2.	Establece convenios con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzado; incentivar la generación de empleos, seguridad alimenticia, etc.		
37.3.	Desarrolla actividades eventuales enfocados en la educación cívica, abordando derechos y deberes.		
37.4.	Apoya y participa en la elaboración de políticas públicas (por medio de municipalidades, comités, asociaciones, cámaras, redes de acción social, etc.).		
37.5.	Toma liderazgo en la formación de redes o alianzas a nivel comunitario, con el propósito de fortalecer y dirigir políticas públicas de beneficio común o social.		
37.6.	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).		
37.7.	Opera sin ayuda económica-financiera del Gobierno local o nacional. (Subsidios, contribuciones, descuentos en el pago de impuestos, regalías)		



Indicador 38 – Prácticas Anticorrupción y Anticoima

En la relación con autoridades, agentes y fiscales del poder público, en todos los niveles, la empresa:

<p>Procura evitar situaciones que involucren favorecer a agentes del poder público, pero no tiene procedimientos formales o divulgados de control y castigo.</p>	<p>Mantiene una postura reconocida por el público interno sobre la prohibición de favorecimiento directo o indirecto de agentes del poder público.</p>	<p>Asume un compromiso público de combate a la corrupción y a la coima, adopta normas escritas (documento específico, código de ética etc.), y las divulga ampliamente al público interno y externo (proveedores, consumidores, representantes del poder público, con quienes se relaciona), y mantiene procedimientos formales de control, castigo y auditoría, en caso de ocurrirlos.</p>	<p>Seguros de que la erradicación de las prácticas ilegales, inmorales y antiéticas también dependen de divulgación, facilitación o educación, busca la empresa involucrar a un número cada vez mayor de grupos de interés como proveedores, clientes, entidades aliadas, etc., en iniciativas de combate a la corrupción y coima, para diseminar el tema, y/o enseñar la utilización de herramientas relacionadas, etc.</p>
<p>ETAPA 1</p>	<p>ETAPA 2</p>	<p>ETAPA 3</p>	<p>ETAPA 4</p>
<p><input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)</p>			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
38.1. Prevé medidas que castiguen a los colaboradores y empleados involucrados en favorecimiento a agentes del poder público.		
38.2. Posee una política explícita de no apoyo y no participación en procesos en los que se presume que se manipulan los reglamentos de licitación (públicos o privados).		
38.3. Cuenta con directivos y/o colaboradores, que no han sido mencionados en la prensa en los últimos cinco años bajo sospecha de haber participado en incidente de ofrecimiento de coima o práctica corrupta de agentes públicos.		
38.4. Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coimas.		

Liderazgo Social

Indicador 39 – Liderazgo e Influencia Social

Buscando ejercer su ciudadanía por medio de asociaciones y foros empresariales, la empresa:

Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a la defensa y promoción de los intereses específicos de su ramo o sector de negocio.	Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a cuestiones de interés público.	Participa activamente, contribuyendo con recursos humanos o financieros, en procesos de elaboración de propuestas de interés público y de carácter socio-ambiental.	Tiene miembros de su alta directiva involucrados en la articulación, viabilización y fortalecimiento de propuestas de carácter socio-ambiental y en diálogo con autoridades públicas para su adopción.
ETAPA 1 <input type="checkbox"/>	ETAPA 2 <input type="checkbox"/>	ETAPA 3 <input type="checkbox"/>	ETAPA 4 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)	

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Si	No
39.1. Patrocina o realiza campañas de medios exclusivamente relacionadas a cuestiones de interés público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.2. Promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/sociedad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indicador 40 – Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales

En su involucramiento con las actividades sociales realizadas por entidades gubernamentales, la empresa:

Contribuye tan sólo con el pago de impuestos.	Contribuye ocasionalmente con el poder público en la realización de eventos y actividades puntuales y/o apoya financieramente a programas y proyectos del sector público, en respuesta a solicitudes de las autoridades.	Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades gubernamentales.	Participa activamente en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control y evaluación de políticas públicas de interés general, contribuyendo a su fortalecimiento.
<input type="checkbox"/> ETAPA 1	<input type="checkbox"/> ETAPA 2	<input type="checkbox"/> ETAPA 3	<input type="checkbox"/> ETAPA 4
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes. <input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo.)			

Informaciones Adicionales Locales

La empresa:	Sí	No
40.1. Adopta o desarrolla una alianza con organismos públicos o de la sociedad civil con los objetivos de mejorar la calidad de enseñanza, asistencia social, la salud y/o la infraestructura, erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado, incentivar la generación de renta y/o de empleo, promover seguridad alimentaria etc.		
40.2. Articula y coordina alianzas en los programas en los cuales participa.		
40.3. Concientiza a sus empleados sobre la importancia de participar en las administraciones gubernamentales y fiscalizarias.		
40.4. Procura participar en las organizaciones que integren empresarios y utiliza ese espacio para actualizarse y discutir con otras empresas sus dificultades, necesidades y formas de movilización en buscar de mejores condiciones para los negocios y también de mejores condiciones para la comunidad.		

Anotaciones sobre los indicadores

Algunos de los frutos más importantes del proceso de completar los indicadores son la reflexión y el autoconocimiento. El facilitador y el relator pueden hacer anotaciones que le ayudarán a la compañía a realizar e interpretar el informe diagnóstico elaborado. Presentamos, a modo de ejemplo, un guión con anotaciones.

Notas al Pie

1. Esta auditoría debe ser llevada a cabo interna o externamente, por un consultor o profesional especializado.
2. Según el Relatorio Oficial sobre Gobernanza Corporativa en América Latina, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), los debates sobre gobierno corporativo en Latinoamérica y en todo el mundo se concentran en las sociedades de capital abierto y en las empresas que, aunque sean de capital cerrado, tienen potencial para la apertura de su capital a corto plazo. (...) Sin embargo, (...) el buen gobierno corporativo constituye motivo relevante de preocupación también para las sociedades de capital cerrado, ya que la mayor parte de ellas depende aún de autofinanciamiento, de operaciones de private equity y del sistema bancario para captar los recursos necesarios para su expansión y crecimiento. Las sociedades de capital cerrado (en general, se tratan de empresas familiares o de propiedad de sus propios fundadores) deben adoptar prácticas coherentes de contabilidad y auditoría, así como controles adecuados y administración y planificación estratégica, si quieren preservar su competitividad.
3. Stakeholder (término en inglés ampliamente utilizado para designar a los grupos de interés o partes interesadas, es decir, cualquier individuo o grupo que pueda afectar el negocio, por medio de sus opiniones o acciones, o afectarse por él: público interno, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno, accionistas, etc).
4. Más información sobre la elaboración del Reporte de Sostenibilidad, véase la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad: Versión G3, de Global Reporting Initiative (GRI), disponible en www.globalreporting.org.
5. Para más información sobre temas relacionados al trabajo, visite el sitio de la Organización Internacional del Trabajo www.ilo.org/global/lang-es/index.htm.
7. Se usa la expresión "protección a la maternidad" para identificar la legislación que abarca los derechos de la mujer en el periodo de embarazo, nacimiento y primeros meses de vida del niño.
8. Para más información, conozca la Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño, disponible en http://www.un.org/esa/socdev/wbi/compromiso_Cumbre_Mundial.pdf.
9. Entre los productos provenientes de la foresta utilizados por las empresas en su operación diaria o en la producción, están los madereros, como la celulosa, para papel y embalajes, la madera, para muebles, lápices, pisos etc. y la madera para la construcción civil. Y los no madereros, como aceites, hielos y frutas utilizados en la fabricación de medicamentos, alimentos, cosméticos etc.
10. Una de las certificaciones más importantes es la FSC, Forest Stewardship Council, cuyo objetivo es difundir el buen manejo forestal según los principios y criterios que concilian las salvaguardas ecológicas con los beneficios sociales y la viabilidad económica. El sello FSC certifica que la madera (u otro insumo forestal) usada en un producto proviene de una foresta manejada en forma ecológicamente adecuada, socialmente justa y económicamente viable, y su manejo cumple todas las leyes vigentes. Más información en www.fsc.org.
11. Como forma de prevenir y eliminar el trabajo infantil, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha adoptado la Convención 138, de 1973, sobre la edad mínima para admisión al empleo y la Convención 182, de 1999, sobre la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y su eliminación. Más informaciones: www.ilo.org/
12. El Artículo 2º de la Convención 29 de la OIT sobre el Trabajo Forzado u Obligatorio define la expresión "trabajo forzado u obligatorio", como "todo trabajo o servicio exigido a una persona bajo amenaza de sanción y para el cual no se haya ofrecido espontáneamente". Más información: www.ilo.org/
13. Las empresas prestadoras de servicios tienen como fuente potencial de daños al cliente la exposición de los datos personales usados en las transacciones. Es importante considerar también ese aspecto en la auto-evaluación.
14. Inversión social privada es el repase voluntario de recursos privados, de forma planeada, monitoreada y sistemática, para proyectos sociales, ambientales y culturales de interés público.

Anexo D

Guía para Escribir Memorias de Sostenibilidad – GRI



RG

**Guía para la elaboración de
Memorias de Sostenibilidad**

Índice

Prólogo

Desarrollo sostenible y el imperativo de la transparencia

Introducción: Visión global de las memorias de sostenibilidad

Propósito de la memoria de sostenibilidad	5
Orientación sobre el Marco de elaboración de memorias del GRI	5
Orientación sobre la Guía del GRI	6
Aplicación de la Guía	7

Parte 1

Definición del contenido, cobertura y calidad de la memoria

Orientaciones para la definición del contenido de la memoria	9
Principios para la definición del contenido de la memoria	10
Principios para verificar la calidad de la memoria	15
Orientaciones sobre la cobertura de la memoria	19

Parte 2

Contenidos básicos

Perfil	22
1: Estrategia y análisis	22
2: Perfil de la organización	23
3: Parámetros de la memoria	24
4: Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de grupos de interés	25
5: Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño	27

Indicadores de desempeño económico	29
Indicadores de desempeño ambiental	30
Desempeño social:	
Prácticas laborales y trabajo digno	32
Derechos Humanos	35
Sociedad	37
Responsabilidad sobre productos	38

Observaciones generales con respecto a la información

Recopilación de datos	40
Formato y frecuencia de la memoria	40
Verificación	41
Glosario de términos	42
Reconocimientos	45

Prólogo

Desarrollo sostenible y el imperativo de la transparencia

El objetivo del desarrollo sostenible es "satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades". Como agentes clave de la sociedad, las organizaciones de todo tipo tienen un papel importante en la consecución de este objetivo.

En esta época de crecimiento económico sin precedentes, la consecución de este objetivo puede parecer más una aspiración que una realidad. A medida que se globalizan las economías, surgen nuevas oportunidades que tratan de generar prosperidad y calidad de vida a través del comercio, del acceso a la tecnología y de la puesta en común de conocimientos. Sin embargo, estas oportunidades no siempre están a disposición de una población que aumenta constantemente, y van acompañadas de nuevos riesgos relativos a la estabilidad ambiental. Las estadísticas que demuestran que ha habido mejoras positivas en las vidas de muchas personas de todo el mundo se ven contrarrestadas por la alarmante información sobre la situación medioambiental y el continuo problema de la pobreza y la hambruna de millones de personas. Este contraste plantea uno de los dilemas más apremiantes del siglo XXI.

Uno de los retos más importantes que conlleva el desarrollo sostenible es que exige alternativas innovadoras y nuevas formas de pensar. Si bien los avances en conocimientos y tecnologías contribuyen al desarrollo económico, también tienen el potencial de ayudar a resolver los riesgos y amenazas de la sostenibilidad de nuestras relaciones sociales, del medio ambiente y de las economías. Los nuevos conocimientos y las innovaciones en materia de tecnología, gestión y políticas públicas brindan a las organizaciones la oportunidad de elegir nuevas alternativas sobre el modo en el que sus operaciones, productos, servicios y demás actividades influyen en el planeta, en la población y en las economías.

Por un lado, la urgencia y magnitud de los riesgos y amenazas existentes sobre nuestra sostenibilidad colectiva, y por otro lado el incremento de la gama de alternativas y oportunidades, harán que la transparencia del impacto económico, ambiental y social sea un componente fundamental en toda interacción con los grupos de interés de las organizaciones informantes, en las decisiones de inversión y en la relación con los mercados. Para atender estas expectativas e informar sobre la sostenibilidad de una forma clara y abierta, se necesita un marco de trabajo común a nivel mundial, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes que sirvan para comunicar de una forma clara y transparente las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad. La misión de Global Reporting Initiative (GRI) es satisfacer esta necesidad proporcionando un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

La transparencia acerca de la sostenibilidad de las actividades de las organizaciones tiene un interés prioritario para una amplia gama de grupos de interés entre los que se incluyen organizaciones empresariales, de trabajadores, ONGs, inversores y auditores, entre otros. GRI ha contado con la colaboración de una amplia red de expertos procedentes de los grupos de interés anteriormente citados a través de consultas para la búsqueda de consenso. Estas consultas, junto con la experiencia práctica adquirida, han mejorado de forma continua el marco de la elaboración de memorias desde que se fundó el GRI en 1997. Este enfoque participativo en el que concurren múltiples agentes y grupos de interés ha dotado al marco de elaboración de memorias de sostenibilidad de una amplia credibilidad entre los distintos grupos de interés.

¹ World Commission on Environment and Development. Our Common Future. Oxford: Oxford University Press, 1987, p.43.



Visión global de las memorias de sostenibilidad

Propósito de la memoria de sostenibilidad

La elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas² frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible. "La elaboración de memorias de sostenibilidad" es un término muy amplio que se considera sinónimo de otros términos también utilizados para describir la información relativa al impacto económico, ambiental y social (por ejemplo, triple cuenta de resultados, informes de responsabilidad corporativa, etc.).

Una memoria de sostenibilidad deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas.

Las memorias de sostenibilidad que se basan en el Marco de elaboración de memorias del GRI presentan los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente periodo informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización. Las memorias se pueden utilizar, entre otros, para los siguientes propósitos:

- Estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias
- Demostración de cómo una organización influye en –y es influida por– las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible
- Comparación del desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo



Figura 1: Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad

² N.T. Traducción del término "accountability"

Orientación sobre el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad

Todos los documentos del Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad se han elaborado utilizando un proceso que busca el consenso a través del diálogo entre los grupos de interés de la comunidad inversora, los empleados, la sociedad civil, los auditores y la comunidad académica, entre otras. Todos los documentos de dicho marco están sujetos a comprobación y a mejoras continuas.

Se espera que el **Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad** sirva como marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social. Ha sido diseñado para ser utilizado por las organizaciones, con independencia de su tamaño, sector o localización. Tiene en cuenta las consideraciones prácticas a las que se enfrentan una amplia gama de organizaciones, desde las pequeñas empresas hasta aquellas con gran volumen de operaciones que operan en distintas áreas geográficas al mismo tiempo. El Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad describe el contenido general, así como contenidos sectoriales específicos, acordados por una amplia gama de grupos de interés en todo el mundo, los cuales se consideran generalmente aplicables para la descripción del desempeño de una organización en materia de sostenibilidad.

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (en adelante, la Guía) consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados Contenidos básicos, que están formados por los Indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias.



Existe una serie de **Protocolos de Indicadores**; para cada uno de los Indicadores de desempeño incluidos en la Guía. Estos protocolos proporcionan definiciones, asesoramiento para la recopilación de información y otras sugerencias para ayudar a la redacción de las memorias y garantizar la consistencia de la interpretación de los Indicadores de desempeño. Los usuarios de la Guía deben utilizar los Protocolos de indicadores.

Los **Suplementos sectoriales** complementan la Guía aportando interpretaciones y asesoramiento sobre cómo aplicar la Guía en un sector en concreto e incluyen Indicadores de desempeño específicos para el sector. Los Suplementos sectoriales aplicables deberán ser usados junto con la Guía, y no en su lugar.

Los **Protocolos técnicos** proporcionan indicaciones específicas sobre algunos aspectos de la elaboración de memorias, como por ejemplo la delimitación de la cobertura de la memoria. Están diseñados para utilizarse junto con la Guía y los Suplementos sectoriales y abordan cuestiones a las que se enfrentan la mayoría de las organizaciones durante el proceso de elaboración de memorias.

Orientación sobre la Guía del GRI

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad se compone de los Principios para la elaboración de memorias, de las Orientaciones para la elaboración de memorias y de los Contenidos básicos³ (que incluyen los Indicadores de desempeño). Se considera que estos elementos son equivalentes en cuanto a su importancia y peso específico en las memorias.

Parte 1 – Principios y Orientaciones para la elaboración de memorias

En la parte 1 se describen tres elementos fundamentales del proceso de la elaboración de memorias. Para ayudar a determinar qué se debe incluir en la memoria, este apartado aborda los Principios de elaboración de memorias relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad, junto con una serie de comprobaciones para cada principio. La aplicación de estos Principios y las Contenidos básicos determina los asuntos y los Indicadores sobre los que se ha de informar. Asimismo se incluyen los Principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, fiabilidad y claridad, así como las comprobaciones que pueden utilizarse para contribuir a

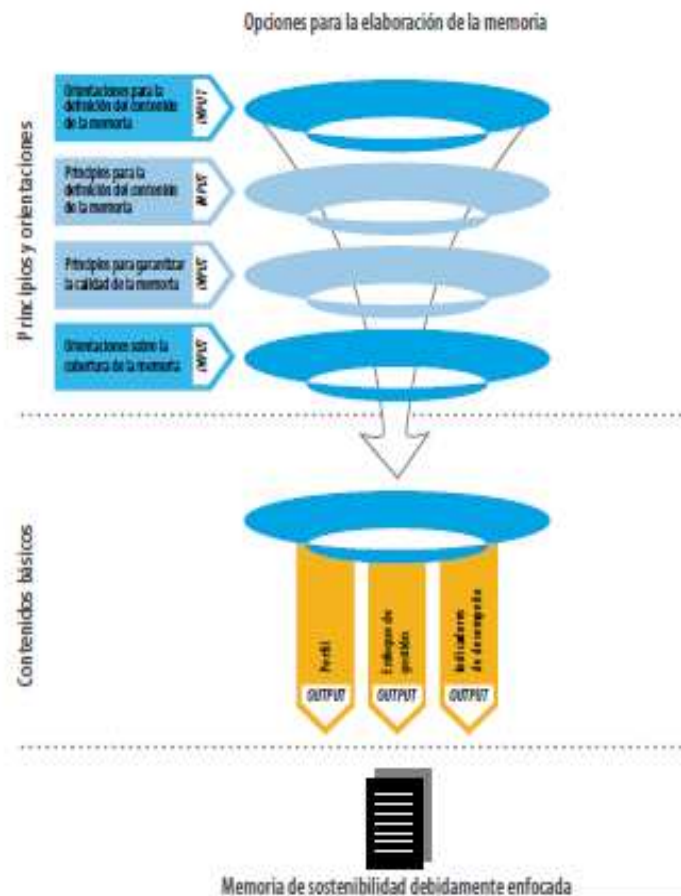


Figura 2: Visión general de la Guía del GRI

³ N.T. Se ha traducido "Standard Disclosures" como Contenidos básicos.



que la información divulgada tenga la calidad deseada. Este apartado concluye con una serie de indicaciones para que las organizaciones informantes puedan definir el rango⁴ de entidades que deben estar representadas en la memoria (también denominado "cobertura de la memoria")

Parte 2 – Contenidos básicos

La parte 2 presenta los Contenidos básicos que han de incluirse en las memorias de sostenibilidad. La Guía presenta la información que resulta relevante y material para la mayoría de las organizaciones y grupos de interés, bajo tres tipos de Contenidos básicos:

- **Perfil:** Información que define el contexto general y permite comprender el desempeño de la organización, entre otros a través de su estrategia, su perfil y sus prácticas de gobierno corporativo.
- **Enfoque de la dirección:** información sobre el estilo de gestión a través del cual una organización aborda aspectos específicos y describe el contexto que permite comprender su comportamiento en un área concreta.
- **Indicadores de desempeño:** indicadores que permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización.

Aplicación de la Guía

Por dónde comenzar

Se anima a todas las organizaciones (privadas, públicas o sin ánimo de lucro) a que presenten su información con arreglo a la presente guía, tanto si elaboran una memoria por primera vez, como si tienen una dilatada experiencia en la materia, y con independencia de su tamaño, sector o ubicación. La presentación de la información se puede realizar de distintas formas, ya sea en formato web o impreso, como informe separado, o bien dentro de los informes financieros o de las cuentas anuales.

El primer paso es determinar el contenido del informe según las Orientaciones incluidas en la parte 1. Algunas organizaciones pueden optar por elaborar sus informes desde el principio con arreglo al Marco de elaboración de memorias del GRI, mientras que otras pueden optar por comenzar con los asuntos más prácticos y factibles y poco a poco ir abordando otros aspectos. Todas las organizaciones informantes deberán describir el alcance de la memoria y se les anima a indicar los planes de ampliación del alcance de sus memorias sucesivas

Niveles de aplicación del GRI

Una vez concluida la memoria, los encargados de su preparación deben indicar en qué medida o nivel han aplicado el Marco de elaboración de memorias del GRI a través del sistema de "niveles de aplicación del GRI". La finalidad de este sistema es proporcionar:

- **A los lectores de la memoria** una clara información sobre la medida en que se ha aplicado la Guía del GRI y otros elementos del Marco de la elaboración de memorias en la preparación del informe.
- **A los redactores de la memoria** una visión o una vía para ampliar gradualmente la aplicación del Marco de elaboración de memorias del GRI.

Al indicar uno de los niveles de aplicación se comunica con claridad qué elementos del Marco de elaboración de memorias del GRI se han tenido en cuenta en la preparación de la memoria. Existen tres niveles de aplicación que permiten cumplir las necesidades de las organizaciones informantes, ya sean principiantes, expertos o se encuentren a medio camino entre ambos. Los tres niveles reciben las calificaciones C, B y A. Los criterios de los distintos niveles ponen de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor del marco de elaboración de memorias del GRI. Asimismo, una organización podrá añadir a estas calificaciones un "plus" (+) en cada nivel (p. ej. C+, B+, A+), en el caso de que se haya utilizado verificación externa.⁵

⁴ N.T. se refiere a las organizaciones, entidades, empresas, etc., que en función de la influencia que la organización informante tenga sobre ellas, deberán estar incluidas en la Memoria.

⁵ Si se desea más información sobre las opciones en materia de verificación, véase el apartado sobre verificaciones en el apartado Observaciones generales con respecto a la Información.



Una organización se autocalifica, con arreglo a un nivel en función de la valoración que la propia organización haya realizado del contenido de su memoria, teniendo en cuenta como base los niveles de aplicación del GRI.

Además de esta autocalificación, las organizaciones informantes pueden escoger una de las siguientes opciones o ambas:

- Contar con la opinión de un verificador sobre su autocalificación.
- Solicitar que el GRI compruebe la autocalificación.

Si desea más información relativa a los niveles de aplicación y a los criterios, consulte la información que sobre los niveles de aplicación del GRI se incluye junto a este documento, o bien en la página www.globalreporting.org.

Solicitud de notificación de uso

Las organizaciones que hayan utilizado la Guía u otros elementos del Marco de elaboración de informes del GRI como base de su memoria deben comunicar este hecho a Global Reporting Initiative una vez realizada su publicación. A la hora de comunicar este hecho a GRI, las organizaciones pueden optar por todas o alguna de las siguientes opciones:

- Únicamente comunicar al GRI la existencia de la memoria y proporcionar una copia impresa o en formato electrónico.
- Registrar la memoria en la base de datos online de GRI.
- Solicitar a GRI la comprobación del nivel de aplicación autocalificado.

Maximizar el valor de la memoria

La elaboración de memorias de sostenibilidad es un proceso y una herramienta viva, y no comienza ni finaliza al imprimir la memoria o publicarla on-line.

La elaboración de la memoria debe ser parte de un proceso más amplio para fijar la estrategia de la organización, implantar los planes de acción, y evaluar los resultados. Asimismo, la elaboración de la memoria permite una evaluación sólida del comportamiento de la organización, y puede servir de base para una mejora continua de los resultados. También sirve como herramienta para afianzar vínculos con los grupos de interés y para obtener aportaciones valiosas a los propios procesos de la organización.

Parte 1: Definición del Contenido de la memoria, Cobertura y Calidad

Esta sección describe los Principios y las Orientaciones para la elaboración de memorias, en lo que respecta a la definición del contenido de la memoria, el establecimiento de la cobertura⁶ y la garantía de calidad de la información divulgada.

Las Orientaciones describen las acciones que se pueden adoptar, o las opciones que la organización informante puede tener en cuenta a la hora de decidir sobre la información a incluir en la memoria; generalmente ayudan a interpretar y a determinar el uso del Marco de elaboración de memorias del GRI. Las Orientaciones se proporcionan para definir el contenido y establecer la cobertura de la memoria.

Los Principios para la elaboración de memorias describen los resultados que una memoria debe conseguir y también proporcionan una orientación para la toma de decisiones clave durante el proceso de elaboración de la memoria, tales como la selección de los temas e Indicadores a incluir y cómo informar sobre ellos. Cada uno de los Principios consta de una definición, una descripción y una serie de comprobaciones para que la organización pueda evaluar el uso que hace de los mismos. Las comprobaciones están concebidas para que sirvan como herramientas de autodiagnóstico, no como asuntos concretos sobre los cuales informar. Sin embargo, dichas comprobaciones pueden servir de referencia para respaldar las decisiones tomadas sobre la aplicación de los Principios.

Los Principios en su conjunto están destinados a ayudar a conseguir la transparencia – un valor y un objetivo que constituye la base de todos los aspectos de la elaboración de memorias de sostenibilidad. La transparencia puede definirse como la presentación completa de información sobre asuntos e Indicadores necesarios para reflejar los impactos y los procesos, procedimientos e hipótesis utilizados para elaborar dicha información y para permitir que los grupos de interés tomen decisiones.

Los Principios, a su vez, se organizan en dos grupos:

- Principios para determinar los asuntos e Indicadores sobre los que la organización debería informar; y
- Principios para garantizar la calidad y la presentación adecuada de la información divulgada

⁶ N.T. Cobertura, perímetro, ámbito de reporte.



Los Principios se han agrupado para ayudar a clarificar su papel y su función, pero no se impone una restricción rigurosa sobre su uso. Cada principio puede apoyar una amplia gama de decisiones, y pueden ser útiles a la hora de considerar asuntos que van más allá de la definición del contenido de la memoria o de garantizar la calidad de la información divulgada.

1.1 Definición del contenido de la memoria

Con el fin de garantizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización, se debe determinar el contenido que debe incluir la memoria. Esto debe hacerse teniendo en cuenta tanto la experiencia y el propósito de la organización, como los intereses de sus grupos de interés⁷. Ambos puntos de referencia son importantes a la hora de decidir qué debe incluirse en la memoria.

Orientaciones para definir el contenido

El enfoque que dirige la utilización del Marco del GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad es el siguiente.

- Han de identificarse los asuntos e Indicadores relacionados que sean relevantes para la organización y que, de este modo, podrían resultar apropiados para incluir en la memoria, llevando a cabo un proceso iterativo mediante la utilización de los Principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, y las Orientaciones para establecer la cobertura de la memoria.
- En la identificación de los asuntos relevantes, se debe considerar la relevancia de todos los aspectos de los indicadores identificados en la Guía del GRI

y los Suplementos sectoriales aplicables. También habrá que tener en cuenta en su caso, otros asuntos sobre los que sea importante informar.

- Las comprobaciones enumeradas para cada Principio relevante deben ser utilizadas para valorar qué asuntos e indicadores, del conjunto de asuntos e indicadores relevantes, son materiales, y por tanto deben incluirse en la memoria⁸.
- Se deben utilizar los principios para priorizar los asuntos seleccionados y decidir qué asuntos se van a destacar.
- Los métodos o procesos específicos utilizados para valorar la materialidad:
 - Varían dependiendo de la organización, que también puede definirlos
 - Deben tener siempre en cuenta las directrices y las comprobaciones incluidas en los Principios de elaboración de memorias del GRI
 - Deberán revelarse en su totalidad
- Al aplicar este enfoque:
 - Conviene diferenciar entre Indicadores principales e Indicadores adicionales. Todos estos indicadores han sido desarrollados a través de procesos participativos llevados a cabo por el GRI, y los indicadores designados como principales son indicadores generalmente aplicables y considerados materiales para la mayoría de las organizaciones. Una organización debería

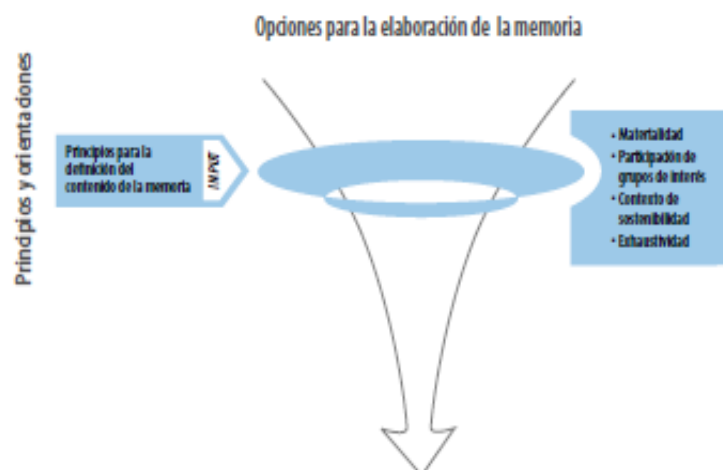


Figura 3: Principios para la definición del contenido de la memoria

⁷ N.T. Se ha traducido el término "stakeholders" como grupos de interés.

⁸ Las secciones del perfil organización del GRI (1-4) son de aplicación a todas las organizaciones Informantes.



informar al respecto, salvo si no se consideran materiales en base a los Principios para la elaboración de las memorias. Los Indicadores adicionales pueden determinarse también como materiales.

- Los indicadores de las versiones finales de los Suplementos Sectoriales se consideran Indicadores Principales y se deberán aplicar utilizando el mismo enfoque que el utilizado con los Indicadores Principales de la Guía.
- El resto de información (p. ej., Indicadores específicos de una organización) incluida en la memoria, deberá estar sujeta a los Principios de elaboración de memorias y tendrá el mismo rigor técnico que las Contenidos básicos de GRI.
- Ha de confirmarse que la información a incluir y la cobertura de la memoria son adecuadas aplicando el Principio de exhaustividad⁹.

Principios para la definición del contenido

Cada uno de los Principios consta de una definición, una descripción y un conjunto de comprobaciones para orientar sobre el uso de los mismos. Las comprobaciones están concebidas como herramientas de autodiagnóstico, no como asuntos concretos sobre los que informar. Estos Principios deben utilizarse junto con las Orientaciones sobre la definición del contenido de la memoria.

MATERIALIDAD¹⁰

La información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Descripción: Las organizaciones pueden informar sobre aspectos muy distintos. Los aspectos e Indicadores relevantes son aquellos que pueden considerarse importantes a la hora de reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de la organización, o influyen las decisiones de los grupos de interés y, por estas razones, merecerían potencialmente estar incluidos en la memoria. La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto o Indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria. Aunque no todos los asuntos materiales tienen la misma importancia, el hincapié que se hace

sobre cada aspecto en la memoria refleja la prioridad relativa de dichos aspectos e Indicadores materiales.

En la información financiera, la materialidad normalmente se considera un umbral a partir del cual debe ser tenido en cuenta en las decisiones económicas de los usuarios de los estados financieros de una organización (de los inversores, en especial). Este concepto de umbral también es importante en la elaboración de memorias de sostenibilidad, pero hace referencia a una gama mayor de impactos y de grupos de interés. La materialidad en el contexto de la sostenibilidad no se limita sólo a aquellos aspectos de la sostenibilidad que tienen un impacto financiero importante en la organización. Determinar la materialidad en una memoria de sostenibilidad también implica tener en cuenta los impactos sociales, ambientales y económicos que superan ese umbral, afectando a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.¹¹ Estas cuestiones materiales tendrán a menudo un impacto financiero importante a corto o largo plazo en una organización. Por lo tanto, también serán importantes para aquellas partes interesadas que se centren estrictamente en la situación financiera de una organización.

Para determinar la materialidad de la información deben combinarse factores internos y externos, incluidos factores como la misión y la estrategia competitiva de la organización, las preocupaciones expresadas por los grupos de interés, expectativas sociales de mayor alcance y también la influencia de la organización en las entidades aguas arriba del proceso productivo¹² (por ejemplo la cadena de suministro) o aguas abajo (por ejemplo, los clientes) en el ciclo económico.

La evaluación de la materialidad también ha de tener en cuenta las expectativas básicas contenidas en los acuerdos y normas internacionales que se espera que la organización cumpla.

Deben tenerse en consideración estos factores internos y externos en la evaluación de la relevancia de la información cuando se reflejen los impactos sociales, ambientales o económicos, o se tomen decisiones con respecto a los grupos de interés.¹³ Para evaluar la importancia de estos impactos puede utilizarse una amplia gama de metodologías establecidas. Por lo general, cuando se habla de "impactos significativos" se hace referencia a aquellos que los expertos¹⁴ consideran una preocupación importante, o aquellos que han

⁹ N.T. Se ha traducido el término Completeness como Exhaustividad

¹⁰ N.T. El término Inglés Materiality se ha traducido como materialidad o relevancia, según los casos. Se ha preferido mantener el término materialidad en los principios y el término relevancia en las descripciones.

¹¹ World Commission on Environment and Development. Our Common Future. Oxford: Oxford University Press, 1987, p. 43.

¹² N.T. de los términos en la versión original en Inglés "Upstream" y "Downstream".

¹³ Consulte el principio de Inclusión de los grupos de Interés para obtener más Información al respecto.



sido identificados utilizando herramientas establecidas como las metodologías de evaluación de impactos o los análisis de ciclo de vida. Los impactos pueden considerarse como significativos cuando se consideran lo suficientemente importantes como para necesitar una participación o una gestión activa por parte de la organización.

La memoria debe resaltar la información sobre el desempeño de los asuntos más materiales. Podrán incluirse otros asuntos importantes, pero estos tendrán menor importancia en la memoria. Deberá explicarse el proceso mediante el cual se ha establecido la prioridad con respecto a estos asuntos.

Además de servir de orientación a la hora de seleccionar los asuntos sobre los que informar, el Principio de Materialidad también se aplica al uso de los Indicadores de Desempeño. En cuanto a los datos sobre el desempeño, hay distintos grados de exhaustividad y detalle con que pueden incluirse en la memoria. En algunos casos, las pautas del GRI orientan sobre el nivel de concreción que se considera generalmente apropiado para un Indicador específico. Con carácter general, las decisiones sobre la manera en la que presentar la información se deberán basar en la importancia que esta tiene a la hora de valorar el desempeño de la organización y su capacidad para ofrecer comparaciones apropiadas.

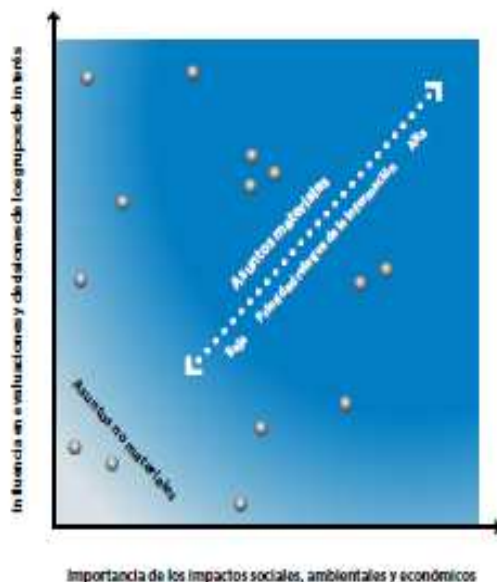


Figura 4: Definición de materialidad

¹⁴ N.T. del término en la versión original en inglés "Expert communities".

La presentación de información sobre asuntos materiales puede implicar la divulgación de información utilizada por grupos de interés externos que difiera de la información utilizada internamente para la gestión diaria. No obstante, dicha información ha de formar parte de la memoria, ya que puede contribuir a las valoraciones o tomas de decisiones de los grupos de interés, o fomentar la participación de éstos dando como resultado acciones que ejerzan una influencia significativa en su desempeño o que aborden aspectos clave de sus principales preocupaciones.

Comprobaciones:

Factores externos

A la hora de definir qué asuntos son materiales, se deben tener en cuenta algunos factores externos, como los siguientes:

- Intereses/aspectos principales sobre el desempeño sostenible e Indicadores planteados por los grupos de interés.
- Principales asuntos y retos futuros del sector, tal como informen las empresas homólogas y los competidores.
- Leyes, Reglamentos, acuerdos internacionales o acuerdos voluntarios relevantes con importancia estratégica para la organización y sus grupos de interés.
- Riesgos, impactos y oportunidades que afecten a la sostenibilidad y que se puedan estimar razonablemente (por ejemplo, el calentamiento global, el VIH-SIDA, la pobreza), que hayan sido identificados a través de sólidas investigaciones llevadas a cabo por expertos con capacitación reconocida o por organismos suficientemente expertos en ese campo.

Factores internos

A la hora de definir qué asuntos son materiales, se deben tener en cuenta algunos factores internos, como los siguientes:

- Principales valores de la organización, políticas, estrategias, sistemas de gestión operativa, objetivos y metas.

- Los intereses/expectativas de los grupos de interés que han contribuido al éxito de la organización (p. ej, empleados, accionistas y proveedores).
- Riesgos importantes para la organización.
- Factores críticos que hacen posible el éxito de la organización.
- Principales competencias de la organización y en qué manera contribuyen o podrían contribuir al desarrollo sostenible.

Establecimiento de prioridades

- La memoria prioriza los aspectos e Indicadores materiales.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

Descripción: Se entiende por "grupos de interés" aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Esto incluye a aquellas entidades o individuos cuyos derechos provenientes de una ley o un acuerdo internacional les proporcionan la posibilidad de presentar con total legitimidad determinadas exigencias a la organización.

Los grupos de interés pueden incluir los individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos a la organización (comunidad, sociedad en general).

Las expectativas e intereses razonables de los grupos de interés constituyen un punto clave de referencia de cara a la multitud de decisiones sobre la preparación de una memoria, como son el alcance, la cobertura, la aplicación de Indicadores y el enfoque de verificación. No obstante, no todos los grupos de interés de la organización harán uso de la memoria. Esto representa un reto en tanto en cuanto se debe buscar el equilibrio entre los intereses/expectativas específicas de aquellos grupos de interés de los que cabe esperar sean usuarios de la memoria y otras, más amplias, que representa la rendición de cuentas a todos los grupos de interés.

En el caso de algunas decisiones, como el alcance o la cobertura de una memoria, se deberán tener en cuenta las expectativas e intereses razonables de una amplia gama de grupos de interés. Por ejemplo, podrán existir grupos de interés que no puedan presentar su opinión en una memoria y cuyas preocupaciones sean presentadas por terceros. Asimismo, podrían existir grupos de interés que opten por no expresar su opinión sobre las memorias dado que confían más de otros métodos de comunicación y de participación. Aún así, las expectativas e intereses razonables de estos grupos de interés deberán tenerse en cuenta en el proceso de decisión acerca del contenido de la memoria. Sin embargo, otras decisiones como el nivel de concreción exigido por los grupos de interés, o las expectativas de los mismos en materia de claridad, podrían conllevar que se preste mayor atención a los grupos de interés de los que se espere que utilicen la memoria. Es de gran importancia que se documenten los procesos y enfoques adoptados a la hora de tomar estas decisiones.

Los procesos de participación de los grupos de interés pueden servir como herramientas para comprender las expectativas e intereses razonables de los mismos. Normalmente las organizaciones ponen en marcha programas de inclusión y participación de los grupos de interés como parte de sus actividades habituales, lo cual puede ser de gran utilidad para la elaboración de la memoria. Dichos programas pueden incluir, por ejemplo, la participación de los grupos de interés en el marco del cumplimiento de las normas internacionales o relacionados con la información que de forma continuada ofrece la organización sobre sus procesos organizativos/empresariales. Además, la inclusión de los grupos de interés puede llevarse a cabo específicamente para informar sobre el proceso de elaboración de la memoria. Las organizaciones también pueden utilizar otras vías como los medios de comunicación, la comunidad científica o las actividades de colaboración con entidades homólogas y grupos de interés. Estas vías pueden servir de ayuda para que la organización comprenda mejor las expectativas e intereses razonables de los distintos grupos de interés.

Para que una memoria sea verificable, deberá documentarse el citado proceso de participación de los grupos de interés. Cuando estos procesos se utilicen con fines informativos, deberán basarse en enfoques, metodologías o principios sistemáticos o generalmente aceptados. El enfoque general deberá ser lo suficientemente efectivo como para garantizar que se comprenden de forma adecuada las necesidades informativas de los grupos de interés. La organización informante deberá documentar su



enfoque, definiendo los grupos de interés que han participado, cómo y cuándo lo han hecho, y cómo ha afectado esta participación al contenido de la memoria y a las actividades de sostenibilidad desarrolladas por la propia organización. Estos procesos deberán permitir la identificación de los aportes directos realizados por las partes interesadas, así como las expectativas sociales creadas legítimamente. Una organización podrá encontrarse con opiniones contradictorias o expectativas divergentes entre sus grupos de interés, y tendrá que poder explicar cómo ha valorado estos factores a la hora de elaborar la memoria.

Si los grupos de interés no participan en la elaboración de la memoria ni se identifican con ella, es menos probable que las memorias se adecuen a sus necesidades, lo que a su vez provocará que sean menos creíbles para todos los grupos de interés. Por el contrario, una participación sistemática de éstos aumentará su receptividad y la utilidad de la memoria. Si este procedimiento se ejecuta adecuadamente, probablemente genere un proceso de aprendizaje continuo dentro y fuera de la organización y refuerce la confianza entre la organización informante y sus grupos de interés. De esta forma, ésta confianza fortalecerá la credibilidad de la memoria.

Comprobaciones:

- La organización puede describir a aquellos grupos de interés ante quienes se considera responsable¹⁵.
- El contenido de la memoria se basa en los resultados de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés utilizados por la organización en sus actividades en curso, tal y como exige el marco institucional y legal en el que opera.
- El contenido de la memoria se basa en los resultados de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés que se han llevado a cabo específicamente para la memoria.
- Los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés que aportan información sobre las decisiones acerca de la memoria son coherentes con el enfoque y la cobertura de la memoria.

¹⁵ N.T. del término en la versión original en inglés "accountable".

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

Descripción: La información sobre el desempeño debe situarse dentro de su contexto. La cuestión que subyace en una memoria de sostenibilidad es la forma en la que contribuye la organización, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global. La mera información sobre las tendencias del desempeño individual (o sobre la eficiencia de la organización) no dará respuesta a esta pregunta. Las memorias deben, por tanto, tratar de presentar el desempeño en relación con concepciones más amplias de la sostenibilidad. Esto incluye analizar el desempeño de la organización en el contexto de los límites y exigencias impuestos sobre los recursos ambientales o sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial. Por ejemplo, esto puede suponer que, además de informar sobre las tendencias en ecoeficiencia, una organización puede presentar su carga absoluta de contaminación en relación con la capacidad del ecosistema regional para absorber contaminantes.

Este concepto se expresa de forma más clara en el área ambiental en términos de límites globales sobre el uso de recursos y niveles de contaminación. Sin embargo, también puede ser relevante en lo referente a objetivos sociales y económicos, tales como objetivos de desarrollo sostenible y objetivos socioeconómicos a escala nacional o internacional. Por ejemplo, una organización podría informar sobre los niveles de prestaciones sociales y sueldos de empleados comparándolos con los niveles de ingresos medios y mínimos nacionales, así como con la capacidad de las redes sociales¹⁶ para absorber a las personas que se encuentren en situación de pobreza o en niveles cercanos a la pobreza. Las organizaciones que operen en distintas localizaciones, con distintos tamaños y sectores deberán considerar el mejor modo de adecuar el rendimiento de su organización al contexto más amplio de la sostenibilidad. Para ello se debe distinguir entre asuntos o factores que produzcan impactos globales (como el cambio climático) y aquéllos que posean impactos de ámbito regional o local (como el desarrollo de la comunidad). Igualmente, será necesario diferenciar entre tendencias o patrones de impacto en el ámbito operativo y la contextualización del desempeño en cada localización.

¹⁶ Del término de la lengua inglesa "social safety nets"



La propia estrategia de la organización en materia comercial y de sostenibilidad proporciona el contexto sobre el cual se puede analizar el desempeño. Debe explicarse la relación entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización, así como el contexto en el que se informe sobre el desempeño.

Comprobaciones:

- ☑ La organización presenta su entendimiento sobre el significado del desarrollo sostenible y lo incluye en los asuntos tratados en la memoria utilizando para ello información disponible y objetiva así como las mediciones de desarrollo sostenible¹⁷.
- ☑ La organización presenta su desempeño dentro de un contexto más amplio en cuanto a condiciones y objetivos de desarrollo sostenible, tal como queda reflejado en publicaciones de reconocido prestigio de nivel local, regional, mundial o sectorial.
- ☑ La organización presenta su desempeño tratando de comunicar la magnitud de su impacto y su aporte en los correspondientes contextos geográficos.
- ☑ La memoria describe la relación existente entre los asuntos de sostenibilidad y la estrategia organizativa, los riesgos y las oportunidades a largo plazo, incluyendo temas referentes a la cadena de suministro.

EXHAUSTIVIDAD

La cobertura de los Indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre la memoria.

Descripción: El concepto de exhaustividad engloba fundamentalmente el alcance, la cobertura y el tiempo. La exhaustividad también puede hacer referencia a las prácticas de recopilación de información (por ejemplo, garantizando que los datos recopilados incluyan los resultados de todas las localizaciones incluidas en la cobertura de la memoria) y determinar si la presentación de la información es razonable y apropiada. Estos aspectos guardan relación con la calidad de la memoria y se tratarán con detalle dentro de los Principios de precisión y equilibrio más adelante en la Parte 1.

Por "alcance" se entiende el rango de aspectos de sostenibilidad que cubre una memoria. La suma de los aspectos e Indicadores debe ser suficiente para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos importantes. Y también debe permitir que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización. Para determinar si la información de la memoria es suficiente, la organización deberá tener en cuenta tanto los resultados de los procesos de participación de los grupos de interés, como las principales expectativas sociales que pueden no haber aparecido directamente a través de los procesos de participación llevados a cabo con estos.

Por "cobertura" se entiende el conjunto de entidades (esto es, filiales, empresas conjuntas, subcontratistas, etc.) cuyo desempeño se presenta en la memoria. Para establecer la cobertura de la memoria, la organización debe considerar el conjunto de entidades sobre las que ejerce control (al que se suele aludir como "cobertura organizativa /sociedades del grupo" y que suele guardar relación con las definiciones empleadas en los informes financieros) y sobre las que ejerce influencia (al que se suele aludir como "cobertura operativa"). A la hora de evaluar la influencia, la organización deberá considerar su capacidad para influir en entidades upstream –aguas arriba del proceso productivo- (es decir, en su cadena de suministro) y en entidades downstream –aguas abajo- (esto es, distribuidores y usuarios de sus productos y servicios) en el ciclo económico. La cobertura puede variar en función del aspecto específico o del tipo de información sobre el que se informe.

Por "tiempo" se entiende la necesidad de que la información sea completa con respecto al periodo

¹⁷ N.T. del término en la versión original en Inglés "measures of sustainable development" se traduce en esta versión como mediciones –de aspectos- del desarrollo sostenible.



especificado en la memoria. Siempre que sea factible, se presentarán las actividades, eventos e impactos correspondientes al periodo sobre el que se informe. Esto incluye informar sobre aquellas actividades que producen un impacto mínimo a corto plazo pero que tienen un efecto acumulativo significativo y razonablemente previsible, que puede convertirse en inevitable o irreversible a largo plazo (por ejemplo, contaminantes bioacumulativos o persistentes). Para calcular los impactos futuros (tanto positivos como negativos), la organización informante debe realizar estimaciones bien razonadas que reflejen el tamaño, la naturaleza y el alcance más probable de dichos impactos. Aunque estas estimaciones están, inherentemente, sujetas a incertidumbres, pueden proporcionar información útil para la toma de decisiones, siempre que se expongan claramente las bases seleccionadas para realizar estimaciones y queden nitidamente establecidas las limitaciones de las mismas. La comunicación sobre la naturaleza y probabilidad de estos impactos, incluso si solo existe una probabilidad futura de su materialización, es coherente con el objetivo de proporcionar una declaración equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de la organización.

Comprobaciones:

- La memoria se elabora teniendo en cuenta la cadena completa de entidades, tanto anteriores (upstream) como posteriores a la organización (downstream) en el ciclo económico, y cubre y prioriza aquella información considerada material basada en los principios de materialidad, contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés.
- La memoria incluye todas las entidades que cumplan los criterios de ser sujeto de control o de influencia significativa por parte de la organización informante, salvo que se manifieste en contrario.
- La información contenida en la memoria incluye todas las acciones o eventos significativos que hayan tenido lugar en el periodo cubierto por la memoria, así como estimaciones razonables de los futuros impactos de acontecimientos pasados, siempre que tales impactos sean razonablemente previsibles y puedan convertirse en inevitables o en irreversibles.
- La memoria no omite información relevante que pueda influir o aportar información a los grupos de interés en sus decisiones y valoraciones, o que pueda reflejar impactos sociales, ambientales o económicos significativos.

1.2 Principios para definir la calidad de elaboración de memorias

Esta sección contiene los Principios que guían las decisiones a la hora de asegurar la calidad de la información, incluida su correcta presentación. Las decisiones relacionadas con los procesos de preparación de la información de una memoria deben ser coherentes con estos principios. Todos estos Principios son esenciales para conseguir una transparencia efectiva. La calidad de la información permite a los grupos de interés realizar una valoración adecuada y razonable del desempeño, así como tomar las medidas pertinentes.

Principios para definir la calidad de la memoria

EQUILIBRIO

La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.

Descripción: La presentación de los contenidos de la memoria deberá trazar una imagen no sesgada del desempeño de la organización informante. La memoria deberá evitar las selecciones, omisiones y formatos de presentación que, dentro de lo razonable, puedan ejercer una influencia indebida o inadecuada sobre una decisión o un juicio por parte del lector de la memoria. La memoria debe incluir los resultados, tanto favorables como desfavorables, así como los aspectos de importancia que puedan influir sobre las decisiones de los grupos de interés en proporción a su materialidad. Las memorias deben distinguir claramente entre la presentación de los hechos y la interpretación que realice la organización sobre aquella información.

Comprobaciones:

- La memoria incluye tanto resultados y aspectos favorables como desfavorables.
- La información de la memoria se presenta en un formato que permita al usuario ver las tendencias positivas y negativas del desempeño anualmente.
- El énfasis sobre los diferentes aspectos de la memoria es proporcional a su materialidad relativa.



COMPARABILIDAD

Se deben seleccionar, recopilar, divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

Descripción: La comparabilidad es necesaria para evaluar el desempeño. Los grupos de interés que utilicen la memoria han de ser capaces de comparar información sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización en relación con su desempeño anterior, sus objetivos, y, dentro de lo posible, con el llevado a cabo por otras organizaciones. La consistencia informativa permite que los grupos de interés externos e internos puedan realizar análisis comparativos y evaluar los progresos como parte de las actividades de calificación, decisiones de inversión, elaboración de recomendaciones¹⁹ y otras actividades. La comparabilidad entre organizaciones requiere una cierta sensibilidad con respecto a determinados factores, tales como las diferencias en el tamaño de la organización, influencias geográficas y otras consideraciones que puedan afectar al desempeño relativo de una organización. En caso necesario, los encargados de la elaboración de las memorias deberán proporcionar el contexto que ayude a los usuarios a comprender los factores que puedan contribuir a estas diferencias en el desempeño entre organizaciones.

El mantenimiento de la consistencia en los métodos utilizados para calcular los datos, en el diseño de la memoria y en la descripción de los métodos e hipótesis utilizados para la preparación de la información contribuye a la comparabilidad a lo largo del tiempo. Dado que la

importancia relativa de los aspectos de una organización y de sus grupos de interés varía con el paso del tiempo, el contenido de las memorias también evolucionará. No obstante, dentro de los límites del Principio de Materialidad, las organizaciones deben buscar la consistencia de sus memorias año tras año. Una organización debe incluir cifras totales (esto es, datos absolutos como por ejemplo toneladas de residuos) así como cocientes¹⁹ (es decir, datos normalizados como residuos por unidad de producción) para hacer posible las comparaciones analíticas.

Si se producen cambios en la cobertura, alcance o el periodo sobre el que se informa o sobre su contenido (incluido el diseño, las definiciones y el uso de Indicadores en la memoria), las organizaciones informantes, en la medida de lo posible, deberán volver a presentar los datos actuales junto con los datos históricos (o viceversa) para garantizar que la información cronológica y las comparaciones entre organizaciones son fiables y significativas. Si no se vuelven a presentar estos datos, la memoria deberá incluir las razones por las cuales no se hace y comentar las implicaciones de la interpretación de los datos actuales.

Comprobaciones:

- La memoria y la información que contiene puede compararse con carácter anual.
- El desempeño puede compararse con las organizaciones de referencia²⁰ que le correspondan (análisis comparativos).
- Toda variación significativa entre periodos informativos con respecto la cobertura, alcance, duración del periodo o información incluida en la memoria puede ser identificada y explicada.



Figure 5: Principles for Ensuring Report Quality

¹⁹ N.T. El término en la versión original en Inglés "Advocacy programs", se ha traducido como elaboración de recomendaciones -a la organización por parte de terceros.

¹⁹ N.T. Relaciones, ratios.

²⁰ N.T. El término en la versión original en Inglés "Benchmarks", se ha traducido como organizaciones de referencia.



- ☑ Siempre que se encuentren disponibles, la organización informante aplica protocolos de recopilación, valoración y presentación de información generalmente aceptados, incluidos los Protocolos Técnicos de GRI para los Indicadores contenidos en la Guía.
- ☑ La memoria utiliza, siempre que estén disponibles, los Suplementos sectoriales de GRI.

PRECISIÓN

La información que contiene la memoria debe ser precisa y suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés de la organización puedan valorar el desempeño de la organización informante.

Descripción: Se puede dar respuesta a los aspectos e indicadores económicos, ambientales y sociales de distintas formas, desde respuestas cualitativas hasta mediciones cuantitativas detalladas. Las características que determinan el grado de precisión varían según la naturaleza de la información y el usuario de la misma. Así, por ejemplo, la precisión de una información cualitativa viene determinada en gran medida por el grado de claridad, detalle y equilibrio de la presentación, dentro del correspondiente Cobertura de la memoria. La precisión de la información cuantitativa, por otra parte, puede depender de los métodos concretos utilizados para recopilar, compilar y analizar los datos. El umbral específico de precisión necesario dependerá, en parte, del uso previsto para esa información. Ciertas decisiones requieren unos niveles más elevados de precisión que otros.

Comprobaciones:

- ☑ La memoria indica qué datos se han medido.
- ☑ Se describen adecuadamente las técnicas de medición de datos y las bases de cálculo utilizadas, de forma que estos sean reproducibles con resultados similares.
- ☑ El margen de error de los datos cuantitativos es tal que no influye de manera sustancial en las conclusiones sobre el desempeño.
- ☑ La memoria indica qué datos se han estimado y qué hipótesis y técnicas se han empleado para generar dichas estimaciones, o la referencia donde encontrar dicha información.
- ☑ Las declaraciones cualitativas de la memoria son válidas en función del resto de informaciones expuestas y de otras evidencias disponibles.



PERIODICIDAD

La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

Descripción: La utilidad de la información está íntimamente ligada a la puntualidad de su divulgación para que los grupos de interés puedan integrarla de forma efectiva en su toma de decisiones. La puntualidad de la publicación hace referencia tanto a la regularidad con la que se elabore la memoria como a su proximidad con los acontecimientos reales descritos en dicha memoria.

Si bien a determinados efectos es deseable que exista un flujo regular de información, las organizaciones informantes deben comprometerse a la exposición consolidada de su desempeño económico, ambiental y social conforme a momentos específicos en el tiempo. Esto exige consistencia en la frecuencia de los informes y en los periodos sobre los que se informa para poder garantizar la comparabilidad a lo largo del tiempo y la accesibilidad de la memoria a los diferentes grupos de interés. Puede ser beneficioso para éstos que el momento de la presentación de la memoria de sostenibilidad coincida con la presentación de los informes financieros. La organización debe sopesar la necesidad de proporcionar información puntualmente y la importancia de garantizar que la información sea fiable.

Comprobaciones:

- La información de la memoria se divulga siendo ésta relativamente reciente con respecto al periodo sobre el que se informa.
- La recopilación y publicación de los principales datos del desempeño es coherente con el calendario de elaboración de la memoria de sostenibilidad.
- La información de las memorias (incluidas las publicadas en formato web) indica claramente el periodo al que ésta hace referencia, cuándo se actualizará y cuándo se hicieron las últimas actualizaciones.

CLARIDAD

La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

Descripción: La memoria presenta la información (ya sea por escrito o a través de otro medio) de forma que resulte comprensible, accesible y utilizable por parte del conjunto de los grupos de interés de la organización. Cualquiera de éstos deberá ser capaz de encontrar la información deseada sin tener que realizar un esfuerzo extraordinario. La información se deberá presentar de modo que sea comprensible para los grupos de interés que tengan un conocimiento razonable de la organización y sus actividades. Los gráficos y las tablas de datos consolidados pueden ser de utilidad para que la información de la memoria sea accesible y comprensible. El nivel de agregación de la información también puede afectar a la claridad de una memoria en el caso de que sea significativamente más o menos detallada de lo que esperan los grupos de interés.

Comprobaciones:

- La memoria contiene el nivel de información necesario para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios de la misma, pero evitará ser excesiva e innecesariamente detallada.
- Los usuarios de la memoria pueden encontrar la información específica que buscan sin tener que hacer esfuerzos extraordinarios, ayudados por tablas de datos, mapas, enlaces y otros mecanismos.
- La memoria evita términos técnicos, acrónimos, jerga u otro tipo de contenido que pueda resultar desconocido para sus grupos de interés, e incluye explicaciones (siempre que sea necesario) en la sección pertinente o en su correspondiente glosario.
- Los datos y la información de la memoria están disponibles para los distintos grupos de interés, incluyendo aquellos con necesidades específicas de accesibilidad (diferentes capacidades, idioma, tecnología...).



FIABILIDAD

La información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

Descripción: Los grupos de interés deben tener la confianza de que la memoria podrá ser verificada, comprobándose la veracidad de sus contenidos y la aplicación que se ha hecho de los Principios para la elaboración de memorias. La información y los datos incluidos en la memoria deberán estar respaldados por documentación y controles internos que puedan ser revisados por terceros distintos a los autores de la memoria. Las informaciones sobre el desempeño que no cuenten con el apoyo de evidencias justificativas no deben figurar en una memoria de sostenibilidad, a menos que representen información material, y la memoria proporcione explicaciones claras sobre las incertidumbres asociadas a dicha información. Los procesos de toma de decisiones que subyacen a una memoria deberán estar documentados de forma que se pueda revisar la base empleada para dichas decisiones (tales como los procesos de inclusión de los grupos de interés o los procesos encaminados a determinar el contenido y la cobertura de la memoria). En el diseño de sistemas de información, las organizaciones informantes deben señalar por anticipado que los sistemas pueden estar sujetos a verificación, incluida la revisión por parte de terceros independientes.

Comprobaciones:

- Se identifica el alcance y la medida en que se ha verificado la memoria de forma externa.
- La organización puede identificar la fuente original de toda la información que figura en la memoria.
- La organización puede justificar la fiabilidad de las hipótesis o de los cálculos complejos que se ha efectuado.
- Se dispone de una declaración de los responsables de la información o de los datos originales, dando fe de su fiabilidad o precisión, dentro de márgenes aceptables de error.

1.3 Orientaciones para la cobertura de la memoria²¹

Paralelamente a la definición del contenido de la memoria, la organización deberá determinar el desempeño de qué entidades (esto es, filiales y negocios conjuntos) se incluirá en la memoria. La cobertura de la memoria de sostenibilidad deberá incluir las entidades sobre las que la organización informante ejerce un control o una influencia significativa, tanto en las propias entidades como mediante su relación con otras que se sitúen tanto aguas arriba (entidades upstream como la cadena de suministro) como aguas abajo (entidades downstream, como distribución y clientes).

Para establecer la cobertura, se deberán aplicar las siguientes definiciones²²:

- **Control:** poder para dirigir las políticas financieras y operativas de una empresa con el fin de obtener beneficios de sus actividades.
- **Influencia significativa:** poder para participar en las decisiones relativas a políticas financieras y operativas de la entidad pero sin tener la capacidad de controlar dichas políticas.

Las Orientaciones que se incluyen a continuación sobre el establecimiento de la cobertura de la memoria hacen referencia a la memoria en su conjunto así como al establecimiento de la cobertura de los Indicadores de desempeño individuales.

No se debe informar de la misma manera a todas las entidades incluidas en la cobertura de la Memoria, ni tampoco acerca de ellas. El enfoque informativo sobre una entidad dependerá del control o influencia que ejerza la organización informante sobre la entidad, y de si la información divulgada guarda relación con el desempeño operativo, con el desempeño de la dirección o con la información narrativa/descriptiva. Las Orientaciones sobre la cobertura de la memoria se basan en el hecho de que las distintas relaciones existentes implicarán diferentes grados de acceso a la información y de capacidad para afectar a los resultados. Por ejemplo, la información operativa, tales como datos sobre emisiones, puede ser recopilada de manera fiable a partir de las entidades que se encuentren bajo el control de una organización, pero puede que no sea así en el caso de un negocio conjunto o de un proveedor. Las Orientaciones sobre la cobertura de la memoria que se incluyen a continuación establecen unas expectativas mínimas para la inclusión de entidades

²¹ Las pautas sobre la cobertura de las memorias provienen del Protocolo sobre la cobertura de la memoria. Las futuras versiones de la Guía incluirán nuevas pautas derivadas de la experiencia con el citado Protocolo sobre la cobertura.

²² Si desea más información al respecto, consulte el Protocolo sobre la cobertura de la Memoria.



- La Información sobre el enfoque de gestión deberá dar cobertura a las entidades sobre las que la organización ejerza una influencia significativa
- La cobertura de las informaciones descriptivas deberá incluir a las entidades sobre las que la organización no ejerza control/influencia significativa, pero que guarden relación con los principales retos de la organización debido a sus impactos significativos.

La memoria deberá incluir a todas las entidades que se encuentren dentro de su Cobertura. En el proceso de elaboración de la memoria, una organización puede optar por no recabar información sobre una entidad en particular o un grupo de entidades de la cobertura definido por motivos de eficiencia, siempre y cuando dicha decisión no afecte sustancialmente al resultado final de una información o de un Indicador (p. ej., Entidad D).

Parte 2: Contenidos básicos²³

Esta sección especifica el contenido básico que debe figurar en una memoria de sostenibilidad, teniendo en cuenta las orientaciones referentes a la determinación del contenido que se detallan en la parte 1 de la Guía.

Existen tres tipos distintos de información que están incluidos en este apartado:

- **Estrategia y perfil:** información que establece el contexto general para comprender el desempeño de la organización, tales como su estrategia, su perfil y su gobierno.
- **Enfoque de la dirección:** información que incluye cómo la organización aborda un determinado conjunto de aspectos para proporcionar contexto y para la comprensión del desempeño en un área concreta.
- **Indicadores de desempeño:** Indicadores que facilitan la comparabilidad de la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de una organización.

Se anima a las organizaciones informantes a que sigan esta estructura en la elaboración de sus memorias. No obstante, se puede optar por otros formatos.

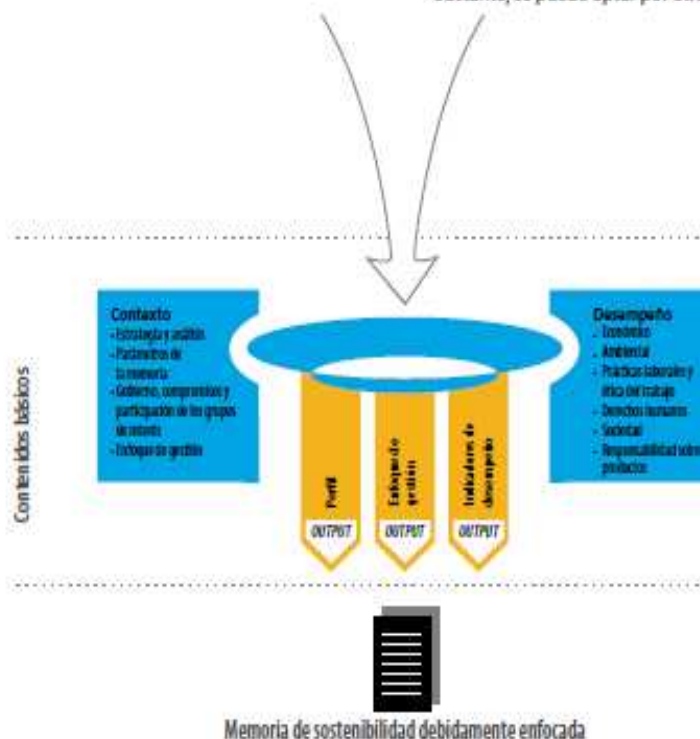


Figura 7: Visión general de los contenidos básicos del GRI

²³ N.T. El término en la versión original en inglés "Standard disclosure", se ha traducido como Contenidos básicos.



Perfil

1. Estrategia y análisis

El objetivo de este apartado es proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la sostenibilidad, a fin de proporcionar un contexto para la información más detallada y elaborada sobre otros apartados de la Guía. Si bien puede hacer uso de información incluida en otras partes de esta memoria, este apartado tiene como finalidad proporcionar conocimientos avanzados sobre asuntos estratégicos, más que únicamente resumir el contenido de la memoria. La estrategia y análisis deberán contar con una declaración como la detallada en el apartado 1.1 y una descripción concisa como la detallada en el apartado 1.2.

- 1.1** Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.

Esta declaración debe presentar la estrategia y la visión global a corto plazo, a medio plazo (3-5 años) y a largo plazo, en especial en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social. La declaración deberá incluir:

- Las prioridades estratégicas y asuntos clave a corto/medio plazo en lo referente a la sostenibilidad, incluyendo el cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional y su relación con la estrategia organizativa y el éxito a largo plazo
- Las tendencias de mayor alcance (macroeconómicas o políticas, por ejemplo) que afecten a la organización y que puedan influir sobre sus prioridades en materia de sostenibilidad
- Los principales eventos, logros y fracasos que se registren durante el periodo cubierto por la memoria
- Perspectivas de desempeño con relación a los objetivos
- Panorama de los principales desafíos y metas de la organización para el próximo año y objetivos para los siguientes 3-5 años
- Otros asuntos referentes al enfoque estratégico de la organización

- 1.2** Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

La organización informante debe elaborar dos apartados narrativos y concisos que describan los principales impactos, riesgos y oportunidades.

El Apartado 1 debe centrarse en los impactos principales de la organización en materia de sostenibilidad y sus efectos sobre los grupos de interés, incluidos los derechos tal como los definen las leyes nacionales y los estándares internacionales pertinentes. Esta exposición deberá tener en cuenta todas las expectativas e intereses razonables que puedan tener los grupos de interés en la organización. Este apartado deberá incluir:

- Una descripción de los impactos significativos que tenga la organización en materia de sostenibilidad y los principales desafíos y oportunidades asociados. Esto incluye el efecto sobre los derechos de los grupos de interés, tal como los definen las leyes nacionales y las expectativas de los estándares y normas acordados internacionalmente.
- Una Descripción del orden de prioridades de la organización con respecto a estos desafíos y oportunidades;
- Las principales conclusiones relativas al progreso realizado para responder a estos aspectos y el desempeño correspondiente en el periodo que cubre la memoria. Esto incluye una valoración de las razones de un desempeño superior o inferior a lo previsto; y
- Una descripción de los principales procesos disponibles para dirigir el desempeño y/o los cambios pertinentes

El Apartado 2 se centrará en el impacto de las tendencias, riesgos y oportunidades de sostenibilidad en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño financiero de la organización. Esta sección debe centrarse en concreto en la información relevante para los grupos de interés de índole económica o financiera, o que pudiera serlo en un futuro.

El Apartado 2 debe cubrir los siguientes puntos:

- Una descripción de los riesgos y oportunidades más importantes para la organización que se deriven de las tendencias en la sostenibilidad.



- La priorización de los principales aspectos de sostenibilidad, como son los riesgos y oportunidades según su importancia para la estrategia de la organización a largo plazo, la posición competitiva, y los generadores de valor económico para la organización, tanto los cualitativos como (si es posible) los cuantitativos.
- Una tabla que resuma los siguientes aspectos:
 - Objetivos: el desempeño obtenido respecto a los objetivos marcados, y las lecciones aprendidas durante el presente periodo informativo
 - Objetivos para el siguiente periodo informativo y a medio plazo (3-5 años) en relación con los principales riesgos y oportunidades
 - Una descripción concisa de los mecanismos de gobierno, implantados para gestionar específicamente estos riesgos y oportunidades y una identificación de riesgos y oportunidades relacionados

2. Perfil de la organización

2.1 Nombre de la organización.

2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.

La organización informante debe indicar el papel que desempeña en el proceso de abastecimiento de estos productos y/o servicios y en qué medida la organización recurre a la subcontratación.

2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).

2.4 Localización de la sede principal de la organización.

2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).

2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:

- Número de empleados
- Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)
- Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)
- Cantidad de productos o servicios prestados

Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como:

- *Activos totales*
- *Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas)*
- *Desglose por país/región de lo siguiente:*
 - Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales
 - Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales
 - Empleados

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos

- La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y
- Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.



3. Parámetros de la memoria

PERFIL DE LA MEMORIA

- 3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario²⁴).
- 3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).
- 3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).
- 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

- 3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:
 - Determinación de la materialidad
 - Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria
 - Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria

Incluye una Descripción sobre cómo ha aplicado la organización las "Orientaciones para la definición del contenido de la memoria" y los principios asociados.

- 3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria²⁵ de GRI, para más información.
- 3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.²⁶

Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, indique la estrategia y el calendario previsto para conseguir una cobertura completa.
- 3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.
- 3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes

²⁴ N.T. Año natural

²⁵ N.T. "Boundary Protocol"

²⁶ Consultese el principio de exhaustividad para una descripción sobre el alcance.

a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.

Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.

- 3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).
- 3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

- 3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.

Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información:

- Estrategia y análisis, 1.1–1.2
- Perfil de la organización, 2.1–2.8
- Parámetros de la memoria, 3.1–3.16
- Gobierno, compromisos y participación, 4.1–4.17
- Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones
- Principales indicadores del desempeño
- Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido
- Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria

VERIFICACIÓN

- 3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.



la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.

- 4.12** Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

Se debe incluir la fecha de adopción y a qué países u operaciones se aplican, así como los distintos grupos de interés que participan en el desarrollo y gobierno de dichas iniciativas (p. ej., enfoque participativo, etc.). Diferenciar entre iniciativas voluntarias no vinculantes e iniciativas que la organización tiene la obligación de cumplir.

- 4.13** Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:

- Esté presente en los órganos de gobierno
- Participe en proyectos o comités
- Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios
- Tenga consideraciones estratégicas

Esto hace referencia a la participación como miembros a nivel de organización.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria. Dicha información no se limita a la inclusión de grupos de interés para la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

- 4.14** Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

Ejemplos de grupos de interés son:

- Comunidades
- Sociedad civil
- Clientes
- Accionistas y proveedores de capital
- Proveedores
- Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos

- 4.15** Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.

Este apartado incluirá el procedimiento de la organización para la definición de sus grupos de interés así como para la determinación de los grupos que participan y los que no.

- 4.16** Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.

Este apartado puede incluir estudios y encuestas, grupos de discusión, grupos de expertos sociales, grupos de asesores empresariales, comunicaciones escritas, estructuras directivas/sindicatos y otros medios. La organización deberá indicar si alguna parte del proceso de inclusión se desarrolló específicamente como parte del proceso de elaboración de la memoria.

- 4.17** Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.



5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño

La sección que aborda los indicadores de desempeño en sostenibilidad se organiza en las siguientes dimensiones: económica, medioambiental y social. Los indicadores de la categoría social se dividen a su vez en: aspectos laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos. Cada categoría consta de una "Información sobre el enfoque de la dirección" (también llamado 'Enfoque de la dirección') y su correspondiente conjunto de indicadores de desempeño principales y adicionales.

Los Indicadores principales se han desarrollado mediante procesos participativos con los grupos de interés desarrollados por GRI, que tienen como objetivo identificar los Indicadores generalmente aplicables y asumidos como materiales para la mayoría de las organizaciones. Una organización deberá informar sobre los Indicadores principales salvo si éstos no son considerados materiales en base a los Principios de elaboración de memorias del GRI. Los Indicadores adicionales representan prácticas o aspectos emergentes que pueden ser materiales para algunas organizaciones, pero que pueden no serlo para otras. En caso de que existan versiones finales de Suplementos sectoriales, los Indicadores deberán tratarse como Indicadores principales. Para más información, consulte las Orientaciones para la definición del contenido de la memoria.

La información sobre el enfoque de gestión debe aportar una visión concisa sobre el modo en el que la organización ha gestionado aquellos Aspectos que se definen en cada una de las categorías de Indicadores de desempeño con el fin de poder conocer el contexto. La organización puede estructurar las secciones del Enfoque de gestión de forma que cubran todos los aspectos de una determinada categoría o bien agrupar sus respuestas sobre los Aspectos de forma diferente. No obstante, la información debe abordar todos los Aspectos asociados a cada categoría, con independencia del formato o del modo de agrupamiento.

Dentro de la estructura general de las Contenidos básicos, los puntos 1.1 y 1.2 del apartado "Estrategia y Análisis" tienen como objetivo proporcionar una visión general de los riesgos y oportunidades a los que hace frente la organización en su conjunto. La Información contenida en el Enfoque de gestión trata de incluir el siguiente nivel de detalle sobre el enfoque de la organización con respecto a la gestión de los aspectos de sostenibilidad y su relación con riesgos y oportunidades.

A efectos de informar sobre los Indicadores de desempeño, la organización debe tener presente las siguientes orientaciones sobre la recopilación de datos:

- **Información sobre tendencias:** se debe presentar información correspondiente al periodo que cubra la memoria (por ejemplo, un año) y, al menos, de dos periodos anteriores, así como sobre objetivos futuros si se han establecido para el corto y medio plazo.
- **Uso de Protocolos:** las organizaciones deberán utilizar los Protocolos que acompañan a los Indicadores cuando informen sobre dichos Indicadores. Éstos proporcionan una orientación básica sobre cómo interpretar y recopilar información.
- **Presentación de datos:** en algunos casos resulta práctico utilizar relaciones²⁷ y datos normalizados, así como otros formatos más adecuados para la presentación de los datos. Si se emplean relaciones o datos normalizados, también habrá que aportar los datos absolutos.
- **Agregación de datos:** las organizaciones informantes deberán determinar el nivel apropiado de agregación de los datos. Consulte el apartado de Información general de la Guía para mayor información.
- **Sistemas de medida:** los datos de la memoria deben presentarse utilizando sistemas métricos internacionales generalmente aceptados (p. ej. kilogramos, toneladas, litros) y deben calcularse utilizando los factores de conversión estándares. Cuando existan convenios internacionales concretos (p. ej., equivalentes de gases de efecto invernadero), éstos se especificarán en los Protocolos de Indicadores.

²⁷ N.T. ratios



Dimensión económica

La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial. Los Indicadores económicos ilustran:

- El flujo de capital entre las diferentes grupos de interés
- Los principales impactos económicos de la organización sobre el conjunto de la sociedad

El desempeño financiero es fundamental para comprender a la organización y su propia sostenibilidad. No obstante, esta información suele figurar en los estados financieros de la organización. En cambio, lo que no es tan habitual y sin embargo es solicitado con frecuencia por los usuarios de las memorias de sostenibilidad es la contribución de la organización a la sostenibilidad de un sistema económico en su sentido más amplio.

Información sobre el enfoque de gestión²⁸

Proporciona una concisa exposición sobre el Enfoque de gestión con respecto a los siguientes aspectos económicos:

- Desempeño económico
- Presencia en el mercado
- Impacto económico indirecto

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Objetivos del conjunto de la organización con respecto al desempeño relativo a los Aspectos Económicos.

Utilice Indicadores específicos de la organización (según sea necesario) además de los Indicadores de desempeño del GRI para poner de manifiesto los resultados del desempeño con respecto a los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enuncie brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los Aspectos Económicos, o bien indique dónde se puede encontrar dicha política en el caso de que sea pública (enlace web).

INFORMACIÓN ADICIONAL

Se requiere aportar información adicional relevante para comprender el desempeño de la organización. Por ejemplo:

- Principales éxitos y fracasos
- Principales riesgos y oportunidades de la organización
- Principales cambios realizados en los sistemas o en la estructura durante el periodo de elaboración de la memoria para mejorar el desempeño
- Principales estrategias para la implantación de políticas o para lograr un desempeño satisfactorio

²⁸ N.T. "Management approach"



ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

PRINCIPAL **EC1** Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

PRIN **EC2** Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

PRIN **EC3** Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

PRIN **EC4** Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

ADICIONAL **EC5** Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .

PRINCIPAL **EC6** Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .

PRINCIPAL **EC7** Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .

ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

PRINCIPAL **EC8** Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .

ADIC **EC9** Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Los indicadores ambientales cubren el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos). Además, incluyen el desempeño en relación con la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental y otros datos relevantes tales como los gastos de naturaleza ambiental o los impactos de productos y servicios.

Información sobre el enfoque de gestión

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del Enfoque de la Dirección que se explican más adelante, en relación con los siguientes Aspectos ambientales:

- Materiales
- Energía
- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones, vertidos y residuos
- Productos y servicios
- Cumplimiento normativo
- Transporte
- Aspectos generales

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérese los objetivos de toda la organización en relación con el desempeño relativo a los aspectos ambientales.

Cuando sea necesario, se utilizarán indicadores específicos de la organización, adicionales a los Indicadores de desempeño del GRI, para poner de manifiesto los resultados en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que definen el compromiso general de la organización en su conjunto con respecto a los Aspectos ambientales, o en su defecto dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web).



RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos ambientales o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con dichos aspectos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a Aspectos ambientales.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos de seguimiento y medición y de acción correctiva y preventiva, tanto de la organización informante como para la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación medioambiental o de sistemas de gestión medioambiental, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Inclúyase otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la organización, como:

- Principales éxitos y deficiencias;
- Principales riesgos y oportunidades relacionados con cuestiones ambientales;
- Principales cambios acontecidos en los sistemas o estructuras realizados durante el periodo sobre el que se informa para mejorar el desempeño; y
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos

Indicadores del desempeño ambiental

ASPECTO: MATERIALES

- | | |
|------|--|
| PRIN | EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen. |
| PRIN | EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. |

ASPECTO: ENERGÍA

- | | |
|-----------|--|
| PRIN | EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. |
| PRIN | EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. |
| ADIC | EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. |
| ADICIONAL | EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas . |
| ADIC | EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. |

ASPECTO: AGUA

- | | |
|------|--|
| PRIN | EN8 Captación total de agua por fuentes. |
| ADIC | EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. |
| ADIC | EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. |

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

- | | |
|-----------|--|
| PRINCIPAL | EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. |
|-----------|--|



PRINCIPAL	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	
ADIC	EN13 Hábitats protegidos o restaurados .	
ADIC	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	
ADICIONAL	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
PRIN	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	
PRIN	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	
ADICIONAL	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	
PRIN	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	
PRIN	EN20 NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	
PRIN	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	
PRIN	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	
PRIN	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	
ADICIONAL	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	
ADICIONAL	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .	
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PRIN	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	
PRINCIPAL	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINCIPAL	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	
ASPECTO: TRANSPORTE		
ADICIONAL	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	
ASPECTO: GENERAL		
ADIC	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	



Dimensión social

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

Los Indicadores de desempeño social del GRI identifican los principales aspectos del desempeño en relación con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre productos.

Prácticas laborales y ética del trabajo

Los Aspectos específicos que conforman la categoría de Prácticas Laborales se fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, entre las que se incluyen:

- La Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus Protocolos;
- La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos;
- La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales;
- Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998 (en concreto, las ocho convenciones principales de la OIT); y
- Declaración de Viena y Programa de Acción

Los indicadores con respecto a las prácticas laborales se fundamentan también en los dos instrumentos que gobiernan directamente las responsabilidades sociales de las empresas: la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT, y los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del Enfoque de la dirección que se explican más adelante, en relación con los aspectos laborales Enfoque de gestión expuestos a continuación. Los puntos de referencia principales deberán ser la Declaración Tripartita de la OIT sobre Empresas Multinacionales y Política Social (en concreto las ocho principales convenciones de la OIT) y los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

- Empleo
- Relación Empresa/Trabajadores
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Formación y Educación
- Diversidad e Igualdad de Oportunidades



OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos al nivel de la organización relativos a los Aspectos Laborales, indicando su relación con las normas universales reconocidas internacionalmente.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos adicionales a los Indicadores de Desempeño de GRI para mostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los Aspectos Laborales, o en su defecto dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web). Asimismo se debe hacer referencia a su relación con las normas internacionales anteriormente mencionadas.

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos laborales o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con dichos aspectos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a Aspectos laborales.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos de seguimiento y medición y de acción correctiva y preventiva, tanto de la organización informante como para la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación laboral o de sistemas de gestión de la prevención, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Otra información relevante y necesaria para comprender el desempeño de la organización, incluidos:

- Principales éxitos y deficiencias;
- Principales riesgos y oportunidades; principales cambios en los sistemas o estructuras, ocurridos durante el periodo sobre el que se informa, para mejorar el desempeño; y
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos



Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo

ASPECTO: EMPLEO

- PRIN** LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
- PRIN** LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
- ADICIONAL** LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

- PRIN** LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
- PRINCIPAL** LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- ADICIONAL** LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
- PRINCIPAL** LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
- PRINCIPAL** LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
- ADIC** LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

- PRIN** LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
- ADICIONAL** LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
- ADIC** LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- PRINCIPAL** LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
- PRIN** LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.



Derechos Humanos

Los Indicadores de desempeño de Derechos Humanos exigen que la organización informe acerca de en qué medida se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de realizar inversiones y seleccionar proveedores/contratistas. Además, en materia de derechos humanos, los indicadores cubren la no discriminación, la libertad de asociación, la explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados.

Los Derechos Humanos generalmente reconocidos se encuentran definidos por las siguientes Convenciones y Declaraciones:

- Declaración Universal de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos y sus Protocolos
- Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos
- Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998 (en concreto las ocho principales convenciones de la OIT)
- Declaración de Viena y Programa de Acción

Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del Enfoque de la dirección que se explican más adelante, en relación con los aspectos relativos a los Derechos Humanos expuestos a continuación. Los puntos de referencia principales deberán ser la Declaración Tripartita de la OIT sobre Empresas Multinacionales y Política Social (en concreto las ocho principales convenciones de la OIT, formadas por las Convenciones 100, 111, 87, 98, 138, 182, 20 y 105²⁹⁾ y la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo de los Principios de la OCDE para Empresas Multinacionales.

- Prácticas de inversión y aprovisionamientos
- No discriminación
- Libertad de Asociación y Convenios Colectivos
- Abolición de la Explotación Infantil

- Prevención del trabajo forzoso y obligatorio
- Quejas y procedimientos conciliatorios
- Prácticas de Seguridad
- Derechos de los Indígenas

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos a nivel de la organización, relativos a los Derechos Humanos, indicando su relación con las normas universales reconocidas internacionalmente.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos adicionales a los Indicadores de desempeño del GRI para demostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los Derechos Humanos (incluyendo las políticas que puedan razonablemente afectar a la decisión de los empleados a hacerse miembros de sindicatos o suscribir convenios colectivos) o, en su defecto, dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web). Asimismo se debe hacer referencia a su relación con las normas internacionales anteriormente mencionadas.

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa en relación con los Derechos Humanos o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con los Derechos Humanos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización en relación con los Derechos Humanos.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos relacionados con el seguimiento del cumplimiento de las políticas y con las medidas correctivas y preventivas, incluidas aquellas medidas relacionadas con la cadena de suministro.

²⁹Las Convenciones 100 y 111 abordan la no discriminación; las Convenciones 87 y 98 abordan la libertad de asociación y los convenios colectivos; las 138 y 182 abordan la abolición de la explotación infantil; y las 29 y 105 tratan la prevención de trabajo forzado.



Listado de certificaciones, o de sistemas de certificación, en materia de derechos humanos, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la organización, incluidos:

- Principales éxitos y deficiencias
- Principales riesgos y oportunidades
- Principales cambios producidos durante el periodo sobre el que se informa en los sistemas o estructuras para mejorar el desempeño
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos

Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

PRINCIPAL **HR1** Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

PRINCIPAL **HR2** Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

ADICIONAL **HR3** Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

PRINCIPAL **HR4** Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

PRINCIPAL **HR5** Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL

PRINCIPAL **HR6** Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS

PRINCIPAL **HR7** Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

ADICIONAL **HR8** Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.



ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS**ADIC****HR9** Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.**Sociedad**

Los indicadores de desempeño social centran su atención en los impactos que las organizaciones tienen en las comunidades en las que operan y aclaran cómo se gestionan los riesgos que pueden aparecer a partir de sus interacciones con otras instituciones sociales. En concreto, se busca información sobre los riesgos de soborno y corrupción, influencia indebida en la toma de decisiones de política pública y prácticas de monopolio.

Información sobre el enfoque de gestión

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del enfoque de gestión (objetivos y desempeño, política...) que se explican más adelante, en relación con los aspectos expuestos a continuación:

- Comunidad
- Corrupción
- Política Pública
- Comportamiento de Competencia Desleal
- Cumplimiento normativo

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos de toda la organización relativos a los aspectos anteriores.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos para la organización adicionales a los indicadores de desempeño del GRI para demostrar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general de la misma de cara a los aspectos sociales o en su defecto dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web).

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa en relación con los aspectos sociales o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con estos aspectos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.



FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a Aspectos de la Sociedad.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos relacionados con el seguimiento del cumplimiento de las políticas y con las medidas correctivas y preventivas, incluidas aquellas medidas relacionadas con la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación o sistemas de gestión, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la organización, incluida:

- Principales éxitos y deficiencias
- Principales riesgos y oportunidades
- Principales cambios ocurridos durante el periodo sobre el que se informa en los sistemas o estructuras para mejorar el desempeño
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos

Indicadores del desempeño de Sociedad**ASPECTO: COMUNIDAD**

PRINCIPAL **S01** Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .

ASPECTO: CORRUPCIÓN

PRIN **S02** Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

PRIN **S03** Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

PRIN **S04** Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

PRIN **S05** Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

ADIC **S06** Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

ADIC **S07** Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PRINCIPAL **S08** Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .



Responsabilidad sobre productos

Los Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos abordan aquellos aspectos de los productos y servicios de una organización informante que afectan directamente a los consumidores, como la salud y seguridad, la información y el etiquetado, o el marketing y la protección de datos.

Estos aspectos se cubren principalmente mediante la información sobre los procedimientos internos y la medida en que dichos procedimientos se cumplen.

Información sobre el enfoque de la dirección

En este apartado debe incluirse una exposición concisa de cada uno de los elementos del Enfoque de la dirección que se explican más adelante, en relación con los aspectos relativos a enfoque de gestión (Objetivos y desempeño, política...) siguientes aspectos relacionados con la responsabilidad sobre productos:

- Salud y Seguridad del Cliente
- Etiquetado de Productos y Servicios
- Comunicaciones de Marketing
- Privacidad del Cliente
- Cumplimiento normativo

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO

Enumérense los objetivos de la organización en relación con los aspectos de la responsabilidad sobre productos.

Cuando sea necesario pueden utilizarse indicadores específicos para la organización adicionales a los indicadores de desempeño del GRI, para demostrar los resultados del desempeño en comparación con los objetivos marcados.

POLÍTICA

Enúnciese brevemente la política, o políticas, que afectan a toda la organización, y que definen el compromiso general respecto a los aspectos de la responsabilidad sobre productos, o en su defecto dónde se puede encontrar dicha política en documentos de acceso público (enlace web).

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa en relación con la responsabilidad sobre productos o Descripción de la distribución de la responsabilidad operativa en el nivel de la alta dirección en relación con estos aspectos. Esto difiere del Apartado 4.1, que se centra en las estructuras en cuanto a gobierno corporativo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Especificar los procedimientos relacionados con la formación y la sensibilización relativos a aspectos de la responsabilidad sobre productos.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Procedimientos de seguimiento y medición y de acción correctiva y preventiva, tanto de la organización informante como para la cadena de suministro.

Listado de certificaciones de actuación, o sistemas de certificación, en materia de responsabilidad sobre productos, u otros enfoques utilizados para la realización de auditorías o verificaciones por parte de la organización informante o su cadena de suministro.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Otra información relevante que sea necesaria para comprender el desempeño de la organización, incluidos:

- Principales éxitos y deficiencias
- Principales riesgos y oportunidades
- Principales cambios ocurridos durante el periodo sobre el que se informa en los sistemas o estructuras para mejorar el desempeño
- Principales estrategias y procedimientos para implantar políticas o conseguir objetivos



Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.



Observaciones generales con respecto a la información a incluir

Recopilación de datos

EVALUACIÓN DE VIABILIDAD

Los procesos para determinar el contenido darán lugar a un conjunto de aspectos e indicadores sobre los que la organización deberá informar. No obstante, aspectos tales como la disponibilidad de los datos, el coste de recopilarlos, la confidencialidad o fiabilidad de la información, la privacidad u otros asuntos legales, pueden tener como resultado la decisión legítima de no revelar cierta información. En caso de que se omita información material por tales razones, el informe deberá indicarlo claramente y explicar los motivos.

AGREGACIÓN O DESAGREGACIÓN DE DATOS

Las organizaciones informantes tienen que determinar el nivel de agregación en el que se presenta la información. Esto requiere sopesar el esfuerzo exigido versus la calidad añadida que proporciona la información desagregada (por ejemplo, por país o planta). La agregación de información puede dar lugar a la pérdida de una cantidad importante de significado, y también puede no cumplir el objetivo de destacar un desempeño particularmente fuerte o deficiente en áreas específicas. Por otro lado, la desagregación innecesaria de datos puede afectar a la facilidad de comprensión de la información. Las organizaciones informantes deberán desagregar la información a un nivel adecuado, utilizando los principios e orientaciones recogidos en los indicadores sobre que se informa. La desagregación podrá variar según el Indicador, pero normalmente deberá estar pensada para información más relevante.

Formato y frecuencia de la memoria

DEFINICIÓN DE MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Una memoria de sostenibilidad hace referencia a la presentación, en un único documento, de información consolidada que proporciona una representación razonable y equilibrada del desempeño de una organización durante un periodo determinado. Los grupos de interés deberán poder acceder directamente a toda la información de la memoria desde una única ubicación. Por ejemplo, desde un índice de contenidos GRI. No se deberá hacer referencia a otras publicaciones como fuente de información de un elemento de una Sección Estándar del GRI (p. ej., un indicador del desempeño) a menos que se divulguen los medios por los que los grupos de interés puedan acceder directamente a la información (p. ej. un enlace a una página web específica o el número de la página de la

publicación correspondiente). No existe una extensión mínima para que una memoria pueda utilizar el marco del GRI, siempre que la organización haya aplicado de manera adecuada la Guía y el Marco GRI que ha decidido utilizar.

MEDIOS DE PUBLICACIÓN DE LA MEMORIA

Los medios recomendados para la divulgación de la memoria son soportes electrónicos (p. ej., CD-ROM) vía web o en papel. Las organizaciones podrán optar por utilizar una combinación de soportes (web y papel) o usar sólo uno de ellos. Por ejemplo, una organización puede optar por publicar una memoria detallada en su sitio web y, al mismo tiempo, facilitar un resumen ejecutivo que incluya su estrategia, análisis e información sobre el desempeño en soporte papel. Probablemente, la elección dependerá de las decisiones que tome la organización sobre su periodo informativo, sus planes para la actualización del contenido, los usuarios potenciales de la memoria, y otros factores prácticos como, por ejemplo, su estrategia de distribución. Se deberá proporcionar al menos un medio a los usuarios (vía web o en papel) con acceso al conjunto completo de información sobre el periodo informativo de la memoria.

FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA

Las organizaciones deberán definir un ciclo periódico y uniforme para la publicación de memorias. Para muchas de las organizaciones dicho ciclo será de un año, aunque algunas organizaciones podrían elaborar memorias cada dos años. Una organización podría decidirse por actualizar la información con regularidad con arreglo a los intervalos de publicación de los estados financieros. Esta práctica presenta ventajas a la hora de proporcionar a los grupos de interés un acceso más directo a la información, pero también conlleva desventajas relativas a la comparabilidad la información. No obstante, las organizaciones deberán mantener un ciclo previsible en el que toda la información que se divulgue cubra un periodo de tiempo específico.

La presentación de memorias o informes relativos al desempeño social, medioambiental y económico podría coincidir o integrarse con otro tipo de información de la organización, como puedan ser los estados financieros anuales. Este tipo de sincronización reforzará los vínculos entre el rendimiento financiero y el desempeño económico, medioambiental y social.



ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

A la hora de confeccionar una nueva memoria, una organización puede identificar áreas de información que no han cambiado desde la publicación de la anterior (p. ej. una política que no haya sido modificada). La organización puede optar únicamente por actualizar los asuntos e Indicadores que hayan cambiado y volver a publicar la Información que no haya cambiado. Por ejemplo, una organización puede decidirse por reproducir la información relativa a las políticas que no hayan cambiado y actualizar sólo los Indicadores del desempeño. La flexibilidad para llevar a cabo este enfoque dependerá en gran parte del medio de divulgación escogido por la organización. Es probable que aspectos como la estrategia, los análisis y los indicadores del desempeño muestren cambios en cada periodo informativo, si bien otros asuntos como el perfil de la organización o el gobierno corporativo podrían cambiar a un ritmo menor. Con independencia de la estrategia utilizada, el conjunto de la información aplicable al periodo informativo deberá estar disponible en un único punto (ya sea en papel o en un documento electrónico vía web).

Verificación

DECISIONES ACERCA DE LA VERIFICACIÓN

Las organizaciones utilizan diversos enfoques para mejorar la credibilidad de sus memorias. Las organizaciones pueden contar con sistemas de control interno, incluidas funciones de auditoría interna, como parte de sus procesos para gestionar y divulgar la información. Estos sistemas internos son importantes para la integridad y credibilidad generales de una memoria. Sin embargo, GRI recomienda, además del uso de los recursos internos, recurrir a la verificación externa de las memorias de sostenibilidad.

En la actualidad, los encargados de elaborar las memorias utilizan diversos enfoques para implantar la verificación externa, incluido el uso de firmas de servicios profesionales de verificación, comisiones compuestas y paneles de grupos de interés, así como otros grupos o individuos externos. No obstante independientemente del enfoque seleccionado, los encargados de la verificación deberán ser grupos o individuos competentes externos a la organización. Los encargados de verificación deben tener normas profesionales de verificación, o bien se podrán adoptar enfoques que, a pesar de no estar regidos por una norma concreta, se ajusten a procesos sistemáticos, documentados, así como procesos basados en comprobaciones.

El GRI utiliza el término 'verificación externa' para referirse a las actividades destinadas a presentar la publicación de conclusiones en relación con la calidad de la memoria y de la información en ella contenida. Esto incluye, sin limitarse a ello, la consideración de procesos subyacentes para preparar esta información, y en cambio difiere de las actividades destinadas a verificar o validar la calidad o nivel del desempeño de una organización, tales como la emisión de certificados de desempeño o valoraciones de cumplimiento normativo.

En general, las principales cualidades de una verificación externa de memorias según el marco que proporciona GRI son:

- Que la verificación sea llevada a cabo por grupos o individuos externos a la organización con conocimientos demostrables tanto en la materia objeto de verificación como en prácticas de verificación
- Que se lleve a cabo de un modo sistemático, documentado, basado en comprobaciones y que se caracterice por disponer de procedimientos definidos
- Que valore si la memoria proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como en la selección general del contenido
- Que recurra a grupos o individuos para llevar a cabo la verificación que no se encuentren limitados, para poder lograr y publicar una conclusión de la memoria imparcial e independiente, por su relación con la organización o con los grupos de interés
- Que evalúe en qué medida los encargados de la preparación de la memoria han aplicado el Marco de elaboración de memorias de GRI (incluidos los Principios de elaboración de memorias) con el fin de alcanzar sus conclusiones
- Que dé como resultado una opinión o un conjunto de conclusiones que estén disponibles para el público por escrito, así como una declaración por parte del verificador sobre su relación con el responsable de la elaboración de la memoria

Según lo indicado en el apartado 3.13 Información sobre el Perfil, las organizaciones deberán informar sobre el método seguido para la verificación externa.



Glosario de términos

Indicadores adicionales

Los indicadores adicionales son aquellos indicadores identificados en la Guía del GRI que representan prácticas emergentes o que tratan aspectos que pueden ser materiales para determinadas organizaciones pero que generalmente no lo son para la mayoría de ellas.

Cobertura

Por Cobertura de una memoria de sostenibilidad se entiende las entidades de diferente tipo (filiales, subsidiarias,...) cuyo desempeño se encuentra recogido en una memoria de sostenibilidad.

Índice de contenidos

Un índice de contenidos del GRI es una tabla o matriz que enumera todas las secciones estándar y donde se pueden encontrar las respuestas a las informaciones en cuestión (por número de página o URL). Las organizaciones informantes también pueden añadir referencias en relación a indicadores específicos de la organización (que no se encuentren en la Guía del GRI). El índice de contenidos ofrece a los usuarios una visión general rápida sobre lo que se ha informado y aumenta la facilidad del uso de la memoria. El índice de contenidos es especialmente importante si parte de la información aparece en otros informes o memorias, como puedan ser informes financieros o memorias de sostenibilidad anteriores.

Indicador central

Los indicadores centrales son aquellos que la Guía del GRI identifica como los que tienen más relevancia para la mayoría de los grupos de interés y se los considera materiales a menos que, sobre la base de los Principios de elaboración de memorias del GRI, se estime lo contrario.

Downstream

El término 'entidades downstream' se basa en el concepto de una cadena de producción que vaya desde la extracción de materias primas hasta el uso de un bien o servicio por parte de un usuario final. 'Downstream' hace referencia a aquellas organizaciones que desempeñan un papel en la distribución o uso de bienes y servicios proporcionados por la propia organización informante, o con carácter más general, que desempeñan un papel en una fase de la cadena de producción posterior a la que ocupa la propia organización.

Global Reporting Initiative (GRI)

La visión del GRI es aquella en la que la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de todas las organizaciones sea tan rutinaria y comparable como la información financiera. El GRI lleva a cabo esta visión mediante el desarrollo, mejora y construcción continuada del Marco de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI. Todos los elementos de dicho marco se desarrollan utilizando un enfoque global y participativo de búsqueda de consenso entre todos los grupos de interés.

El Marco de elaboración de memorias del GRI

El marco de elaboración de memorias del GRI tiene como objetivo proporcionar un marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, medioambiental y social de una organización. El Marco está compuesto por la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, los Protocolos de indicadores, los Protocolos técnicos y los Suplementos sectoriales.

Miembro independiente del consejo (o consejero independiente)

Las definiciones de "independiente" pueden variar según las jurisdicciones. "Independiente" normalmente implica que el miembro en cuestión no tiene un interés económico en la organización, ni ningún otro beneficio potencial que pudiera generar un conflicto de intereses. Las organizaciones que utilicen la Guía deberán indicar la definición que usan para el término "independiente".

Categorías de indicadores

Grandes áreas o grupos de aspectos de sostenibilidad. Las dimensiones que se incluyen en la Guía del GRI son: económicas, medioambientales y sociales. El grupo de la dimensión social se distribuye en los términos de las categorías Prácticas laborales, Derechos Humanos, Sociedad y Responsabilidad de producto. Una categoría determinada puede tener diversos Aspectos de indicadores.

Aspectos de indicadores

Tipos generales de información que guardan relación con una categoría específica de indicadores (por ejemplo, el consumo de energía, la explotación infantil o los consumidores).

Indicador del desempeño

Información cualitativa o cuantitativa, sobre resultados o efectos de una organización, que es comparable y que muestran el cambio a través del tiempo.



Información sobre el perfil

Los requisitos de información enumerados en la Parte 2 de la Guía que establecen el contexto general para informar y comprender el desempeño de la organización (p. ej., véase 2.1 ó 3.13).

Principios de elaboración de memorias

Conceptos que describen el resultado que una memoria debería alcanzar y que guían las decisiones tomadas durante el proceso de información, tales como a qué indicadores responder y cómo responder a ellos.

Suplemento sectorial

Un suplemento sectorial es un complemento a la Guía, que incluye interpretaciones y orientaciones sobre cómo aplicar la Guía a un sector concreto e incluye indicadores del desempeño específicos de un sector. Los Suplementos sectoriales se deberán utilizar como complemento de la Guía, no en su lugar.

Grupos de interés

Se entiende por grupos de interés aquellos grupos o particulares: (a) que pueda esperarse, dentro de lo razonable, sean afectados de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; o (b) cuyas acciones pueden esperarse, dentro de lo razonable, que afecten a la capacidad de la organización para implantar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Contenidos básicos

La Guía presenta aspectos y contenidos informativos que son materiales para la mayoría de las organizaciones y de interés para la mayoría de los grupos de interés. Existen tres tipos de Contenidos básicos:

- Estrategia y Perfil - establece el contexto general de la información y de la comprensión del desempeño de la organización, tales como su estrategia, perfil, gobierno corporativo y enfoque de la dirección.
- Información sobre el enfoque de gestión- explica cómo una organización trata un conjunto concreto de aspectos para contextualizarlos y facilitar la comprensión del desempeño en un área específica.
- Indicadores del desempeño - ofrecen información comparable sobre el desempeño económico, medioambiental y social de la organización.

Memoria de sostenibilidad

Una memoria de sostenibilidad es la práctica de medir, informar y asumir responsabilidades sobre el desempeño de la organización al tiempo que se trabaja hacia el objetivo del desarrollo sostenible. Una memoria de sostenibilidad ofrece una imagen equilibrada y razonable del desempeño de sostenibilidad de la organización informante, incluyendo aportaciones tanto positivas como negativas.

Protocolos de indicadores

Un Protocolo de indicadores ofrece definiciones, pautas sobre la recopilación de datos y otra información con el fin de ayudar a los que preparan la memoria y asegurar la consistencia de la interpretación de los Indicadores del desempeño. Existe un Protocolo de indicadores para cada uno de los indicadores de desempeño que contiene la Guía.

Dirección unitaria

Se refiere a una estructura directiva que sólo tiene un órgano de gobierno responsable de la organización.

Upstream

El término 'entidades upstream' se basa en el concepto de una cadena de producción que vaya desde la extracción de materias primas hasta el uso de un bien o servicio por parte de un usuario final. Upstream hace referencia a aquellas organizaciones que desempeñan un papel en la cadena de suministro de la organización informante o, con carácter más general, que desempeñan un papel en una fase de la cadena de producción anterior a la que ocupa la propia organización.

Para obtener definiciones de palabras o conceptos que aparezcan en la terminología de los Indicadores, consulte los Protocolos de Indicadores.



Reconocimientos de la Guía G3: un esfuerzo global

Las siguientes organizaciones han realizado aportes económicos o en especie para el proceso de desarrollo de la Guía G3.

Consortio G3:

Las siguientes entidades han proporcionado un apoyo importante durante el proceso de desarrollo de la presente Guía G3:



Respaldo a la Guía G3:

The United Kingdom Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) and the Netherlands Ministry of Foreign Affairs also contributed to the G3 Guidelines Development.

G3 Soporte online:



G3 Impreso por:



Desarrollo del contenido de Protocolos y de la Guía

Se han reunido voluntarios de organizaciones no gubernamentales, de la comunidad empresarial, laboral, contable, inversora y académica, entre otros, para elaborar conjuntamente todos los aspectos de los Protocolos y la Guía G3. Los siguientes grupos de trabajo técnicos en los que han participado diferentes grupos de interés se han reunido entre enero y noviembre de 2005, y cada uno de ellos ha elaborado una parte diferente del contenido de la Guía G3.

Miembros del Grupo de Trabajo de Indicadores (IWG).

El Grupo de Trabajo de Indicadores se encargó de la revisión de todos los indicadores, garantizando la calidad y consistencia del diseño de los indicadores; de forma que se ajustasen a la guía TAC.

- Sr. Neil Anderson, Union Network International, UNI
- Sr. David Bent, Forum for the Future
- Sr. William R. Blackburn, William Blackburn Consulting
- Sra. Julie-Anne Braithwaite, Rio Tinto/ICMM
- Sra. Sarah Forrest, Goldman Sachs International
- Sra. Somporn Kamolsirpichaiporn, Chulalongkorn University
- Sr. Robert Langford, The Federation des Experts Comptables Europeens (FEE)
- Sra. Stephanie Maier, Ethical Investment Research Service (EIRIS)
- Sra. Asako Nagai, Sony Corporation
- Sr. Ron Nielsen, Alcan Inc.
- Sr. Michael Rae, World Wide Fund Australia
- Sra. Ulla Rehell, Kesko Corporation
- Sr. George Nagle, Bristol-Myers Squibb
- Sra. Filippa Bergin, Amnesty International
- Sra. Giuliana Ortega Bruno, Ethos Institute

El IWG trabajó con seis Grupos Asesores especializados en distintas materias, que se encargaron de revisar los indicadores y de crear los protocolos técnicos de los indicadores pertenecientes al campo de su especialidad.

Miembros del Grupo Asesor de Sociedad

- Sra. Anne Gambling, Holcim
- Sr. Sachin Joshi, Center For Social Markets (CSM)
- Sr. Craig Metrick, Investor Responsibility Research Center (IRRC)
- Sr. Keith Miller, 3M
- Sra. Ruth Rosenbaum, Center for Reflection, Education and Action (CREA)
- Sra. Glauca Terreo, Instituto Ethos
- Sr. Peter Wilkinson, Transparency International



Miembros del Grupo Asesor de Derechos Humanos

- Sra. Marina d'Engelbronner, Humanist Committee on Human Rights (HOM)
- Sra. Bethany Heath, Chiquita Brands
- Sr. Jorge Daniel Taillant, The Center for Human Rights and Environment (CEDHA)
- Rev. Sr. David M. Schilling, Interfaith Center on Corporate Responsibility
- Sra. Susan Todd, Solstice Sustainability Works Inc.
- Sr. Hirose Chuichiro, Canon
- Sr. Steve Ouma, Kenyan Human Rights Commission
- Sr. Björn Edlund, ABB Ltd.
- Sra. Marleen van Ruijven, Amnesty International

Grupo Asesor en Medioambiente (Biodiversidad y Agua)

- Sr. Ian Blythe, Boots Group PLC
- Sr. Ian Dutton, The Nature Conservancy
- Sra. Annelisa Grigg, Fauna & Flora International
- Sra. Nancy Kamp-Roelands, Ernst & Young Netherlands/ Royal NIVRA
- Sra. Erin Musk, City West Water
- Sr. Mike Rose, SASOL
- Sr. Fernando Toledo, Codelco

Grupo Asesor de Aspectos Medioambientales (Contaminación)

- Sra. Tanja D. Carroll, Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES)
- Sr. Yutaka Okayama, Toyota Motor Corporation
- Sra. Maria Fatima Reyes, Philippine Institute of Certified Public Accountants (PICPA)
- Sr. Yogendra Kumar Saxena, Gujarat Ambuja Cements
- Sr. David Stangis, Intel Corporation
- Sra. Sonia Valdivia, The Catholic University of Peru
- Sr. Eric Shostal, Institutional Shareholder Services
- Sra. Lucian Turk, Dell, Inc.

Miembros del Grupo Asesor de Aspectos Laborales

- Sra. Michiko Arikawa, Matsushita Electric Industrial (Panasonic)
- Sr. Stephen Frost, Southeast Asia Research Centre
- Sra. Kyoko Sakuma, Sustainability Analysis & Consulting
- Sr. Sean Ansett, Gap Inc.
- Sra. Deborah Evans, Lloyd's Register of Quality Assurance (LRQA)
- Sr. Pierre Mazeau, Electricité de France (EDF)
- Sr. Dan Viederman, Verité

Miembros del Grupo Asesor de Aspectos Económicos

- Sra. Christine Jasch, Institute for Environmental Management and Economics (IOEW)
- Sr. Martin Tanner, Novartis International AG
- Sra. Helen Campbell, former AccountAbility
- Sr. Eric Israel, KPMG LLP
- Sra. Martina Japy, BMJ CoreRatings
- Sra. Michelle Smith, Rohm and Haas
- Sra. Lisa Acree, Business for Social Responsibility
- Sr. Johan Verburg, NOVIB/Oxfam Netherlands

Miembros del Grupo de Trabajo "Información en Proceso" (RPWG)

Este Grupo de Trabajo se encargó de la actualización y elaboración más detallada de los principios de elaboración de memorias y de otras pautas sobre el proceso de aplicación de la Guía G3.

- Sra. Amy Anderson, Starbucks Coffee
- Sr. Pankaj Bhatia, World Resources Institute (WRI)
- Sr. Bill Boyle, BP
- Dr. Uwe Brekau, Bayer AG
- Sra. Debra Hall, Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES)
- Sr. Dunstan Hope, Business for Social Responsibility
- Dr. Aqueel Khan, Association for Stimulating Know How (ASK)



- Sra. Judy Kuszewski, SustainAbility Ltd.
- Mr Brian Kohler, Communications, Energy & Paperworkers Union of Canada
- Mr Ken Larson, Hewlett Packard
- Sr. Steve Lippman, Trillium Invest
- Mr Luis Perera, PriceWaterHouseCoopers
- Sr. Dante Pesce, Vincular, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- Ms Mizue Unno, So-Tech Consulting, Inc.
- Mr Cornis van der Lugt, UNEP Division of Technology, Industry, and Economics (DTIE)
- Sr. Robert Walker, The Ethical Funds Company
- Sr. Ian Whitehouse, Manaaki Whenua Landcare Research
- Sr. Alan Willis, Alan Willis & Associates
- A pesar de que no es miembro del grupo, Jennifer Iansen-Rogers, de KPMG Netherlands, proporcionó un asesoramiento continuo en materia de procesos

Consulta pública

Se recibieron 270 propuestas en respuesta a la solicitud de comentarios que se hizo sobre el borrador de la Guía G3 entre enero y marzo de 2006. Todos estos comentarios contribuyeron a dar forma a lo que ha sido la Guía G3 final.

Órganos de Gobierno del GRI

Si desea obtener más información sobre los órganos de gobierno, incluidos los miembros y el papel de cada uno, visite la página web www.globalreporting.org.

Comité Asesor Técnico: Este grupo que consta de 12 especialistas ayuda a mantener la coherencia y la calidad global del Marco de elaboración de memorias del GRI proporcionando una experiencia y un asesoramiento técnico de alto nivel. Su función principal en el proceso de elaboración de la Guía G3 ha sido la de recomendar la dirección a seguir en la elaboración del proyecto, resolver aquellos asuntos importantes que han surgido durante la elaboración del contenido de la Guía; garantizar que se ha elaborado conforme a un proceso sólido y bien fundado; presentar una recomendación al Consejo a favor o en contra de si se debe o no aprobar la versión de la Guía G3 para que sea publicada. Los miembros lo aprobaron por mayoría.

Consejo de Partes Interesadas (TAC): Formado por 48 miembros, constituye un foro formal de grupos de interés dentro de la estructura de gobierno del GRI. El Consejo asesora a la Junta Directiva en asuntos estratégicos y de políticas y ayuda a establecer la trayectoria general para el proceso de elaboración de la Guía G3. Algunos miembros individuales del Consejo han participado directamente en los grupos de trabajo de la Guía. El Consejo aprobó la publicación de la Guía G3 por mayoría.

Junta Directiva: Compuesta por 16 miembros, tiene la máxima responsabilidad legal, financiera y fiduciaria del GRI; es la autoridad que toma las decisiones finales sobre las revisiones de la Guía G3, da forma a la estrategia de la organización y realiza los planes de trabajo. Después de proporcionar las pautas y las orientaciones necesarias durante todo el proceso de elaboración de la guía G3, y recibir las recomendaciones del TAC y del Consejo de Partes Interesadas, la Junta aprobó por unanimidad la Guía G3 y su posterior publicación.

Secretaría del GRI: Está dirigida por el Director General y se encarga de implementar la Guía y el plan de trabajo técnico aprobado por la Junta Directiva del GRI. También dirige las comunicaciones, las relaciones entre los grupos de interés y la administración financiera. La Secretaría da apoyo a las actividades de la Junta Directiva, al Consejo de Partes Interesadas y al Comité Asesor Técnico.

Asesores

La Secretaría del GRI se encargó de conseguir la ayuda (remunerada) de los siguientes asesores durante el proceso de elaboración de la guía G3:

- csnetwork (Asesor principal v – Mark Line)
- Just Solutions (Asesor principal . – Vic Thorpe)
- onValues (Asesor principal . – Ivo Knoepfel)
- Ove Arup (Asesor principal . – Jean Rogers)
- Responsibility Matters (Asesor principal – Mark Brownlie)
- Sandra Pederson, Editor
- Source-Asia (Asesor principal . – Paul Wenman)
- Triple Innova (Asesor principal . – Michael Kundt)
- University of Amsterdam (Asesor principal - Jeffrey Harrod)



Responsabilidad legal

Este documento, que ha sido diseñado para promover la realización de memorias de sostenibilidad, ha sido desarrollado a través de un singular proceso consultivo de carácter participativo que incluye a representantes de las organizaciones informantes y a los usuarios de estos informes en todo el mundo. Aunque la Junta Directiva del GRI fomenta el uso de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI (en adelante, la Guía del GRI) por parte de todas las organizaciones, la elaboración y la presentación de las memorias basadas, total o parcialmente, en la Guía del GRI, son responsabilidad absoluta de quienes elaboren dicha memoria. Ni la Junta Directiva del GRI ni Stichting Global Reporting Initiative asumirán ninguna responsabilidad con respecto a daños o perjuicios ocasionados, de forma directa o indirecta, por el uso de la Guía del GRI en la elaboración de memorias o por el uso de memorias realizadas en base a la Guía del GRI.

Traducción

La versión en Español de la Guía para la Elaboración de memorias de Sostenibilidad ha sido realizada por KPMG Global Sustainability Services España, por un equipo de traductores y profesionales liderado por José Luis Blasco, director de KPMG.

La coordinación de los trabajos ha sido llevada a cabo por Marlies Sikken de KPMG Global Sustainability Services.

Han actuado como revisores externos de la traducción: Santiago Madrián de la Torre, Director Ejecutivo del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES) y Carlos de Regules Ruiz-Funes, Gerente Corporativo de Protección Ambiental de Petróleos Mexicanos (PEMEX).

Sobre la traducción

La Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad se ha desarrollado y ha sido preparada originalmente en inglés. Se han realizado esfuerzos para asegurar que las traducciones autorizadas de la Guía sean exactas, sin embargo, el texto en inglés sigue siendo el texto base. La última versión de la Guía, versión inglesa, se pueden encontrar en www.globalreporting.org

Notas del equipo de traducción:

1. Se ha traducido "Report" como "Memoria", sin embargo hace notar que existen organizaciones que han adoptado el término "Informe" o "Reporte" para nombrar al documento siguiendo las directrices de la Guía GRI.
2. El término "Sustainability" se ha traducido como Sostenibilidad, de igual forma, se hace notar que hay organizaciones que utilizan la palabra "Sustentabilidad".

Solicitud de notificación de uso

Se solicita a las organizaciones que hayan utilizado la Guía y/o otros elementos del Marco de elaboración de memorias del GRI como base para realizar sus memorias, que notifiquen a Global Reporting Initiative su publicación. Para realizar la notificación al GRI, las organizaciones pueden elegir cualquiera de las siguientes opciones:

- Simplemente notificar al GRI acerca de la publicación de la memoria y proporcionar una copia impresa y/o una versión en formato electrónico.
- Registrar su memoria en la base de datos de datos online del GRI.
- Solicitar que el GRI verifique su Nivel de Aplicación autocalificado.

Aviso sobre el copyright y las marcas registradas

Este documento está protegido mediante copyright por Stichting Global Reporting Initiative (GRI). La reproducción y distribución del presente documento a efectos informativos y/o su uso para elaborar memorias de sostenibilidad está permitido sin autorización previa del GRI. Sin embargo, este documento no puede ser reproducido, almacenado, traducido o transferido, total o parcialmente, en modo alguno y en ningún tipo de formato (ya sea electrónico, mecánico, por grabación ni de cualquier otro modo) ni con ningún otro fin, sin la autorización previa y por escrito del GRI.

Global Reporting Initiative, el logotipo de Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guidelines (la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad), y GRI son marcas registradas de Global Reporting Initiative.



Si desea más información sobre el GRI y la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, consulte:

www.globalreporting.org

info@globalreporting.org



Global Reporting Initiative

PO Box 10039

1001 EA Amsterdam

Holanda

Tel: +31 (0) 20 531 00 00

Fax: +31 (0) 20 531 00 31

© 2006 Global Reporting Initiative
Todos los derechos reservados.



Anexo E

Evaluación de Empresas Ecuatorianas (PYMES) sobre la propuesta



gráficas moreno
printing design

Quito, 20 de Diciembre de 2010

CERTIFICADO

Yo, Marco Patricio Moreno, C.I. 1708972284, Gerente General de Gráficas Moreno, certifico conocer el planteamiento del proyecto del Ing. Paúl Navarrete "PROPUESTA DE UN MARCO GENERAL DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA MEJORA DEL BALANCE SOCIAL EN EMPRESAS DEL MERCADO ECUATORIANO".

Dicho planteamiento va muy acorde con las metas de nuestra empresa por lo que la adopción del mismo como un esquema estructurado para garantizar nuestra sostenibilidad en el mediano y largo plazo está siendo considerado como parte de nuestro esquema de trabajo desde el 2011.

El portador hacer uso del presente documento como estime conveniente.

Atentamente.

Marco Patricio Moreno

Gerente General

Gráficas Moreno

Rocafuerte E3-114 y Zaldumbide
Telfs.: (593-2) 2866925 / 2952010
e-mail: graficasmoreno@gmail.com

The logo for Spazzio, featuring the word "Spazzio" in a stylized, red, cursive font with a checkmark above the final 'o'.

Quito, 15 de Diciembre de 2010

CERTIFICADO

Yo, Arq. Edmundo Sánchez M., C.I. 170443674-8, en mi calidad de Gerente General de la empresa SPAZZIO ARQS. DISEÑADORES CIA. LTDA., certifico que he conversado con el Ing. Paúl Navarrete C.I. 1709739286 y he leído su planteamiento acerca de un esquema para implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas y medianas empresas. Puedo mencionar al respecto que nos parece un concepto interesante y una metodología aplicable por lo que buscaríamos considerar la misma en nuestras actividades en el corto y mediano plazo de acuerdo a las posibilidades que tengamos desde el año que viene.

Es todo cuanto puedo certificar, pudiendo el portador hacer uso del presente documento como estime conveniente.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Edmundo Sánchez M.", written over a horizontal line.

ARQ. EDMUNDO SANCHEZ M.
Gerente General

Quito, 17 de Diciembre de 2010

A quien interese

Yo, Byron Vega con C.I. 170922346-3, Gerente General de la empresa BRIMGEL S.A. , certifica que luego de revisar el proyecto de Tesis "PROPUESTA DE UN MARCO GENERAL DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA MEJORA DEL BALANCE SOCIAL EN EMPRESAS DEL MERCADO ECUATORIANO" del Ing. Paúl Navarrete C.I. 1709739286, el esquema planteado sobre Responsabilidad Social Empresarial va en concordancia con los objetivos de nuestra empresa de superación y mejoramiento continuo, razón por la cual se está evaluando la posibilidad de la implementación paulatina de las ideas sugeridas de acuerdo a la evolución del negocio y a las posibilidades financieras del mismo.

Atentamente,



Byron Vega
Gerente General
BRIMGEL
INTERNATIONAL
SOLUTIONS Cia. Ltda.
BRIMGEL INTERNATIONAL SOLUTIONS CIA. LTDA.