



# **ESPE**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERAS EN FINANZAS, CONTADORAS  
PÚBLICAS – AUDITORAS**

**SELECCIÓN Y ADAPTACIÓN DE UN MODELO DE  
EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL - UNA APLICACIÓN PRÁCTICA**

**AUTORAS:**

**LEÓN TERÁN, ERIKA NATHALY**

**SANTANA RIBADENEIRA, MÓNICA ALEJANDRA**

**DIRECTOR:**

**ING. RIVADENEIRA GARCÉS, PEDRO FELIPE**

**SANGOLQUÍ**

**2018**

## CERTIFICACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

### CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“SELECCIÓN Y ADAPTACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - UNA APLICACIÓN PRÁCTICA”* realizado por las señoritas *LEÓN TERÁN ERIKA NATHALY* y *SANTANA RIBADENEIRA MÓNICA ALEJANDRA* ha sido revisado en su totalidad y analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido y/o plagio requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo a autorizar a las señoritas *LEÓN TERÁN ERIKA NATHALY* y *SANTANA RIBADENEIRA MÓNICA ALEJANDRA* para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 08 de febrero de 2018.

ING. PEDRO RIVADENEIRA GARCÉS MCA.

TUTOR DE TESIS

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **LEÓN TERÁN ERIKA NATHALY**, con cédula de identidad N° 1724010754, declaro que este trabajo de titulación, "**SELECCIÓN Y ADAPTACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - UNA APLICACIÓN PRÁCTICA**", ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 08 de febrero de 2018.

LEÓN TERÁN ERIKA NATHALY

C.C.: 1724010754

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *SANTANA RIBADENEIRA MÓNICA ALEJANDRA*, con cédula de identidad N° 1723265029, declaro que este trabajo de titulación, "*SELECCIÓN Y ADAPTACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - UNA APLICACIÓN PRÁCTICA*", ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 08 de febrero de 2018.

.....  
SANTANA RIBADENEIRA MÓNICA ALEJANDRA

C.C.: 1723265029

## AUTORIZACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

### AUTORIZACIÓN

Yo, **LEÓN TERÁN ERIKA NATHALY**, con cédula de ciudadanía N° 1724010754 autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en su totalidad en el repositorio Institucional el trabajo de titulación "**SELECCIÓN Y ADAPTACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - UNA APLICACIÓN PRÁCTICA**" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 08 de febrero de 2018.

LEÓN TERÁN ERIKA NATHALY

C.C.: 1724010754

## AUTORIZACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

### AUTORIZACIÓN

Yo, *SANTANA RIBADENEIRA MÓNICA ALEJANDRA*, con cédula de ciudadanía N° 1723265029 autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en su totalidad en el repositorio Institucional el trabajo de titulación "*SELECCIÓN Y ADAPTACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - UNA APLICACIÓN PRÁCTICA*" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 08 de febrero de 2018.

*Alejandra Santana*

.....  
SANTANA RIBADENEIRA MÓNICA ALEJANDRA

C.C.: 1723265029

## DEDICATORIA

A Dios por habernos permitido culminar esta etapa, por darnos la oportunidad de vivir y guiar nuestros pasos, por su infinita bondad y amor, y por haber puesto a las personas indicadas en nuestro camino que han sido soporte y compañía en este período.

A nuestros padres quienes han sido nuestro pilar fundamental y siempre han velado por nuestro bienestar, gracias por su esfuerzo, dedicación, apoyo, consejos y especialmente por su amor. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentaba sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad, es por ello quienes somos ahora, los amamos con nuestra vida.

A nuestros hermanos por su apoyo y motivación diaria, y por estar con nosotros en los buenos y malos momentos.

A nuestra familia en general por ser las personas con las cuales hemos compartido muchos momentos especialmente a nuestros abuelitos quienes siempre han estado dispuestos a darnos todo su amor y cariño, a nuestros amigos que nos han apoyado en nuestra formación profesional y que hasta ahora seguimos siendo amigos y a todas las personas que han sido partícipes de esta etapa.

***“No le pongas excusas a lo que no puedes terminar. Enfócate en todas aquellas razones por las que debes hacer que eso suceda” Ralph Marston***

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE por habernos permitido formar parte de esta prestigiosa institución y darnos la oportunidad de llegar a ser profesionales.

A todos nuestros maestros quienes a lo largo de nuestra vida universitaria nos han formado con sus enseñanzas y experiencias, desarrollando nuestras mejores habilidades y capacidades, por compartir su sabiduría e impulsarnos a ser cada día mejores.

A nuestro director de tesis Ing. Pedro Rivadeneira Garcés por su oportuna ayuda y disponibilidad, por su conocimiento que ha contribuido significativamente al desarrollo de esta tesis, y por la paciencia y compromiso hacia nosotros que nos ha permitido culminar este trabajo.

*“Uno recuerda con aprecio a los maestros brillantes, pero con gratitud a los que tocaron nuestros sentimientos” Carl Jung*



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	<b>3</b>
Objeto del estudio.....	3
Planteamiento del problema .....	3
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos.....	5
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>6</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
1.1. Teorías de soporte .....	6
1.1.1. Enfoque histórico de responsabilidad social empresarial .....	6
1.1.2. Enfoque moderno de responsabilidad social empresarial .....	8
1.1.3. Ventajas de responsabilidad social empresarial.....	8
1.1.4. Grupos de interés de la responsabilidad social empresarial.....	10
1.1.5. Enfoques de la responsabilidad social empresarial .....	11
1.2. Marco referencial.....	12
1.3. Marco conceptual .....	19
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>23</b>
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>23</b>
2.1. Enfoque de investigación .....	23
2.2. Tipología de la investigación.....	23
2.2.1. Por su finalidad .....	23

2.2.2.	Por las fuentes de información.....	23
2.2.3.	Por las unidades de análisis.....	24
2.2.4.	Por el control de las variables .....	24
2.2.5.	Por el alcance .....	24
2.3.	Instrumentos de recolección de información.....	24
2.4.	Procedimiento para la recolección de datos .....	25
2.5.	Procedimiento para tratamiento y análisis de información .....	25
2.6.	Marco contextual o situacional.....	25
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>27</b>
<b>3. GUÍAS, NORMAS Y MODELOS DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>		<b>27</b>
3.1.	Guías.....	27
3.1.1.	Pacto Mundial .....	27
3.1.2.	Libro Verde .....	35
3.2.	Normas .....	37
3.2.1.	SA8000.....	37
3.2.2.	AA1000 .....	52
3.2.3.	SGE 21 .....	61
3.2.4.	ISO 26000 .....	69
3.3.	Modelos .....	77
3.3.1.	Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables .....	77
3.3.2.	Global Reporting Initiative (GRI).....	84
3.4.	Organismos que promueven la RSE en Ecuador.....	101
3.4.1.	Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES .....	101
3.4.2.	Instituto de Responsabilidad Social Empresarial IRSE .....	102
3.4.3.	Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social del Distrito Metropolitano de Quito.....	102
3.5.	Selección del modelo.....	103
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>106</b>
<b>4. MODELO SELECCIONADO CON MODIFICACIONES ACORDE A LA REALIDAD EMPRESARIAL DEL PAÍS .....</b>		<b>106</b>
4.1.	Funcionamiento del modelo ETHOS adaptado a la realidad empresarial del país	106
4.1.1.	Organización del modelo .....	106

4.1.2. Validación de las modificaciones propuestas acorde a la realidad empresarial del país e Instructivo .....	108
4.1.3. Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país .....	115
4.1.4. Instructivo .....	166
4.1.5. Aplicabilidad del Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país en los diferentes sectores económicos .....	180
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>182</b>
<b>5. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO ETHOS PARA NEGOCIOS SUSTENTABLES Y RESPONSABLES ADAPTADO A LA REALIDAD EL PAÍS .....</b>	<b>182</b>
5.1. Historia de Chaide y Chaide S.A.....	182
5.2. Resultados .....	183
5.2.1. Forma de valorar los resultados .....	183
5.2.2. Informe de la aplicación.....	185
5.2.3. Informe de la aplicación del modelo.....	208
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>210</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>210</b>
6.1. Conclusiones .....	210
6.2. Recomendaciones .....	211
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>213</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Enfoques de RSE.....	11
<b>Figura 2:</b> Actividades por sectores productivos en el cantón Rumiñahui.....	26
<b>Figura 3:</b> Aportes a la Corporación Pacto Global Ecuador de acuerdo al tamaño de la empresa.....	28
<b>Figura 4:</b> Organizaciones certificadas SA800 por región.....	38
<b>Figura 5:</b> Áreas de gestión de la SGE 21 .....	62
<b>Figura 6:</b> Descripción de los Estándares GRI.....	85
<b>Figura 7:</b> Selección de indicadores de acuerdo al nivel de madurez de las organizaciones según ETHOS.....	107
<b>Figura 8:</b> Sectores económicos del Ecuador .....	180
<b>Figura 9:</b> Forma de evaluar los resultados .....	184

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Identificación de variables</i> .....	5
<b>Tabla 2:</b> <i>Ventajas de aplicar responsabilidad social empresarial</i> .....	9
<b>Tabla 3:</b> <i>Guías, normas y modelos de evaluación de responsabilidad social empresarial</i> .....	14
<b>Tabla 4:</b> <i>Principios del Pacto Mundial</i> .....	28
<b>Tabla 5:</b> <i>Método tradicional y responsable hacia el medio ambiente</i> .....	33
<b>Tabla 6:</b> <i>Principios para mejorar la tecnología hacia el medioambiente</i> .....	34
<b>Tabla 7:</b> <i>Calificación del lineamiento sistema de gestión de la Norma SA8000 según Social Fingerprint</i> .....	47
<b>Tabla 8:</b> <i>Principios para la elaboración de los Informes de Sostenibilidad según GRI</i> .....	85
<b>Tabla 9:</b> <i>Proceso de elaboración de los Informes de Sostenibilidad según GRI</i> .....	86
<b>Tabla 10:</b> <i>Secciones y contenidos del Estándar 102: Contenidos Generales según GRI</i> .....	87
<b>Tabla 11:</b> <i>Requerimiento y contenidos del Estándar 103: Enfoque de gestión según GRI</i> .....	88
<b>Tabla 12:</b> <i>Ventajas y desventajas del GRI y de los Indicadores Ethos</i> .....	103
<b>Tabla 13:</b> <i>Diferencias y semejanzas del GRI y de los Indicadores Ethos</i> .....	104
<b>Tabla 14:</b> <i>Evolución de prácticas de RSE por estados según ETHOS</i> .....	106
<b>Tabla 15:</b> <i>Datos de expertos</i> .....	108
<b>Tabla 16:</b> <i>Resultados de la validación de las modificaciones propuestas acorde a la realidad empresarial del país</i> .....	111
<b>Tabla 17:</b> <i>Resultados de la validación del Instructivo</i> .....	114
<b>Tabla 18:</b> <i>Indicador 1: Estrategias para la sustentabilidad</i> .....	115
<b>Tabla 19:</b> <i>Indicador 2: Propuesta de valor</i> .....	116
<b>Tabla 20:</b> <i>Indicador 3: Modelo de negocios</i> .....	117
<b>Tabla 21:</b> <i>Indicador 4: Código de conducta</i> .....	118
<b>Tabla 22:</b> <i>Indicador 5: Gobernabilidad corporativa - empresas de capital cerrado</i> .....	119
<b>Tabla 23:</b> <i>Indicador 5: Gobernabilidad corporativa - empresas de capital abierto</i> .....	120
<b>Tabla 24:</b> <i>Indicador 6: Compromisos voluntarios y participación en iniciativas de RSE y sustentabilidad</i> .....	122
<b>Tabla 25:</b> <i>Indicador 7: Participación de las partes interesadas</i> .....	122
<b>Tabla 26:</b> <i>Indicador 8: Relaciones con inversores y reportes financieros</i> .....	123
<b>Tabla 27:</b> <i>Indicador 9: Reportes de sustentabilidad y reportes integrados</i> .....	124
<b>Tabla 28:</b> <i>Indicador 10: Comunicación con responsabilidad social</i> .....	125
<b>Tabla 29:</b> <i>Indicador 11: Competencia leal</i> .....	126
<b>Tabla 30:</b> <i>Indicador 12: Prácticas anticorrupción</i> .....	127
<b>Tabla 31:</b> <i>Indicador 13: Contribuciones para campañas políticas</i> .....	129
<b>Tabla 32:</b> <i>Indicador 14: Participación en el desarrollo de políticas públicas</i> .....	129
<b>Tabla 33:</b> <i>Indicador 15: Gestión participativa</i> .....	130

<b>Tabla 34:</b> <i>Indicador 16: Sistema de gestión integrado</i> .....	131
<b>Tabla 35:</b> <i>Indicador 17: Sistemas de gestión de proveedores</i> .....	132
<b>Tabla 37:</b> <i>Indicador 19: Gestión de responsabilidad social / sustentabilidad</i> .....	134
<b>Tabla 38:</b> <i>Indicador 20: Monitoreo de los impactos del negocio en los derechos humanos</i> .....	135
<b>Tabla 39:</b> <i>Indicador 21: Trabajo infantil en la cadena de proveedores</i> .....	136
<b>Tabla 40:</b> <i>Indicador 22: Trabajo forzoso en la cadena de proveedores</i> .....	137
<b>Tabla 41:</b> <i>Indicador 23: Promoción de la Diversidad y Equidad</i> .....	138
<b>Tabla 42:</b> <i>Indicador 24: Relación con empleados</i> .....	140
<b>Tabla 43:</b> <i>Indicador 25: Relaciones con sindicatos</i> .....	141
<b>Tabla 44:</b> <i>Indicador 26: Remuneración y beneficios</i> .....	142
<b>Tabla 45:</b> <i>Indicador 27: Compromiso con el desarrollo profesional</i> .....	143
<b>Tabla 46:</b> <i>Indicador 28: Comportamiento frente a los despidos y la jubilación</i> ....	144
<b>Tabla 47:</b> <i>Indicador 29: Salud y seguridad de los empleados</i> .....	145
<b>Tabla 48:</b> <i>Indicador 30: Condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada de trabajo</i> .....	146
<b>Tabla 49:</b> <i>Indicador 31: Relacionamiento con el Consumidor</i> .....	147
<b>Tabla 50:</b> <i>Indicador 32: Impacto derivado del uso de productos y/o servicios</i> .....	148
<b>Tabla 51:</b> <i>Indicador 33: Estrategia de comunicación responsable para el consumo consciente</i> .....	149
<b>Tabla 52:</b> <i>Indicador 34: Gestión de los impactos de la organización en la comunidad</i> .....	150
<b>Tabla 53:</b> <i>Indicador 35: Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de las acciones sociales</i> .....	152
<b>Tabla 54:</b> <i>Indicador 36: Apoyo al desarrollo de proveedores</i> .....	153
<b>Tabla 55:</b> <i>Indicador 37: Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con el cambio climático</i> .....	154
<b>Tabla 56:</b> <i>Indicador 38: Adaptación a los cambios climáticos</i> .....	155
<b>Tabla 57:</b> <i>Indicador 39: Sistema de gestión ambiental</i> .....	156
<b>Tabla 58:</b> <i>Indicador 40: Prevención de la contaminación</i> .....	157
<b>Tabla 59:</b> <i>Indicador 41: Uso sustentable de recursos: Materiales</i> .....	158
<b>Tabla 60:</b> <i>Indicador 42: Uso sustentable de recursos: Agua</i> .....	159
<b>Tabla 61:</b> <i>Indicador 43: Uso sustentable de recursos: Energía</i> .....	160
<b>Tabla 62:</b> <i>Indicador 44: Uso sustentable de la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales</i> .....	162
<b>Tabla 63:</b> <i>Indicador 45: Educación y concientización ambiental</i> .....	163
<b>Tabla 64:</b> <i>Indicador 46: Impactos de transporte, logística y distribución</i> .....	164
<b>Tabla 65:</b> <i>Indicador 47: Logística reversa</i> .....	165
<b>Tabla 66:</b> <i>Guía de responsables para responder el Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad del país</i>	178

## **RESUMEN**

En la actualidad la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha integrado cada vez más en las organizaciones ya que les permite lograr sus objetivos planteados tomando en cuenta impactos económicos, sociales y ambientales; y, para alcanzar este fin realizan acciones puntuales de forma voluntaria buscando añadir valor a sus stakeholders. La presente investigación tiene por objeto identificar si las empresas están aplicando o no prácticas de RSE a través del modelo utilizado en el observatorio de RSE del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE. Para este fin se analizaron las diferentes guías, normas y modelos de evaluación de RSE, se seleccionó uno de ellos, se propuso modificaciones acorde a la realidad empresarial del país, las mismas fueron validadas por expertos en el tema, dando como resultado el Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país; el mismo fue aplicado en Chaide & Chaide, empresa del sector industrial del cantón Rumiñahui, los resultados de la aplicación se emitieron a través de un informe, a fin de comunicar a las partes interesadas lo que corresponda, facilitándoles la toma de decisiones que les permita re direccionar sus políticas empresariales en temas económicos, sociales y ambientales.

### **PALABRAS CLAVE**

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
- **CUESTIONARIO ETHOS PARA NEGOCIOS SUSTENTABLES Y RESPONSABLES**
- **STAKEHOLDERS**
- **EVALUACIÓN**

## **ABSTRACT**

Nowadays the Corporate Social Responsibility (CSR) has been integrated into organizations since it allows them to achieve their objectives taking into consideration economic, social and environmental impacts; and, to achieve this end, they do specific actions voluntarily, in order to add value to their stakeholders. The purpose of this research is to identify whether or not companies are applying this practices through the model that is going to be used in the observatory of Corporate Social Responsibility of the Economic, Administrative and Trade Sciences Department at the University of the Armed Forces - ESPE. For this purpose, the different guides, norms and models of CSR evaluation were analyzed, one of them was selected, we proposed modifications according to the business reality of the country, they were validated by experts in the subject, resulting in the Ethos Questionnaire for Sustainable and Responsible Businesses adapted to the reality of our country; the same was applied in Chaide & Chaide, a company of the industrial sector of Rumiñahui, the results of the application were published through a report, in order to communicate to the stakeholders what corresponds, facilitating their decisions and redirect their business policies on economic, social and environmental issues.

## **KEYWORDS**

- **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**
- **ETHOS QUESTIONNAIRE FOR SUSTAINABLE AND RESPONSIBLE BUSINESS**
- **STAKEHOLDERS**
- **EVALUATION**



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto analizar los diferentes modelos de evaluación de responsabilidad social empresarial (RSE), seleccionar uno de ellos y proponer modificaciones acorde a la realidad empresarial del país, aplicable en el observatorio de RSE del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, con el propósito de identificar si las empresas están aplicando o no prácticas de RSE, y comunicar a las partes interesadas los resultados obtenidos y las respectivas recomendaciones.

La investigación se desarrolla en seis capítulos, el primer capítulo incluye marco teórico, que contiene teorías de soporte, marco referencial y marco conceptual de RSE y de las guías, normas y modelos de evaluación.

El segundo capítulo presenta el marco metodológico, que contiene el enfoque y tipología de la investigación, instrumentos de recolección de información, procedimiento para la recolección de datos, tratamiento y análisis de información; sirve como una guía para el desarrollo de la investigación.

El tercer capítulo incluye el análisis de las diferentes guías, normas y modelos existentes que son utilizados para evaluar responsabilidad social empresarial, detallando su función, características, componentes de medición, organismo que lo emitió y su aplicabilidad; y, la selección de uno de ellos.

El cuarto capítulo presenta modificaciones al modelo seleccionado de acuerdo a la realidad del país para la evaluación de responsabilidad social empresarial que será utilizado en el observatorio de RSE del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, las modificaciones serán validadas con expertos sobre el tema; además se establecerá la aplicabilidad del modelo en los diferentes sectores económicos; y, finalmente el modelo definitivo con las modificaciones propuestas con las recomendaciones de los expertos.

El quinto capítulo incluye la aplicación del modelo definitivo con las modificaciones propuestas en una empresa del sector industrial del cantón Rumiñahui como un plan piloto, el cual permite tener un diagnóstico inicial tanto de la empresa como del modelo; además incluye el diseño del informe para comunicar

los resultados de la evaluación de la empresa, lo que será publicado en la página web del observatorio de RSE del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE; y, el informe de la validación del modelo.

El sexto capítulo incluye las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el desarrollo de la investigación.

## **JUSTIFICACIÓN**

El observatorio es un “sistema de información que incorpora diferentes metodologías e instrumentos para aplicarlos a un grupo de instituciones o actividades afines en forma sistemática, periódica y objetiva con el fin de controlar la evolución en el tiempo de determinadas estructuras, variables y procesos” (Vallejo , Echavarría, & Uribe , 2008, pág. 52). La responsabilidad social empresarial es un “modelo de gestión de las organizaciones que buscan la transparencia, la rendición de cuentas e incorporar dentro de sus planes estratégicos y actividades el reconocimiento de los impactos que sus actividades generan en el sociedad y el ambiente...” (Distrito metropolitano de Quito, 2010, pág. 8). El observatorio de responsabilidad social empresarial es una unidad que busca medir el grado de aplicación de las políticas de este ámbito, a través de los modelos y herramientas propuestas.

El cumplimiento de prácticas de RSE permiten agregar valor a la empresa, a través de la obtención de beneficio propio y de todos los grupos de interés; además genera una ventaja competitiva en su entorno debido a que mejora su imagen, logrando fidelizar al cliente e incrementando la inversión, debido al mínimo riesgo reputacional existente; bajo este precepto se garantiza la sostenibilidad y consolidación de la empresa.

La presente investigación tiene por objeto analizar las diferentes guías, normas y modelos de evaluación de RSE, seleccionar uno de ellos y proponer modificaciones acorde a la realidad empresarial del país, que se aplique en el observatorio de RSE del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

Con el modelo con modificaciones acorde a la realidad empresarial del país , una vez aplicado en las organizaciones, se pretende identificar las desviaciones en cuanto a este tema, a fin de determinar las necesidades de capacitación y comunicar a las

partes interesadas lo que corresponda, para facilitar la toma de decisiones que les permita re direccionar sus políticas empresariales en temas económicos, sociales y medioambientales, así como también fortalecer su presencia en el mercado, sobre la base de reestructurar su filosofía, priorizando la responsabilidad social empresarial y contribuyendo a un mejor desarrollo de la sociedad.

No obstante lo indicado, se debe recalcar que el observatorio propuesto en el CEAC para la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, contará con un modelo con modificaciones acorde a la realidad empresarial del país de evaluación validado y no propuesto por los organismos que fomentan las prácticas de RSE en el Ecuador, el cual servirá para obtener la información que permita guiar a las empresas a un mejor cumplimiento de estas obligaciones.

## **DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO**

### **Objeto del estudio**

El enfoque a utilizar dentro de la investigación es sistémico – cualitativo, busca una interdependencia entre las variables; en la primera parte, a partir del análisis realizado de los diferentes modelos actuales para evaluar RSE, se seleccionará uno de ellos y se adaptará a la realidad empresarial del país, las modificaciones realizadas serán validadas por expertos; y en la segunda parte, los datos obtenidos de las empresas serán evaluados a través del modelo adaptado a la realidad del país en un plan piloto; estos resultados determinarán cómo se gestiona la responsabilidad social empresarial; y, cartesiano – cuantitativo, puesto que a partir de lo anterior se determina el grado de cumplimiento de responsabilidad empresarial para la toma de decisiones de las partes interesadas.

### **Planteamiento del problema**

Antiguamente las empresas eran consideradas como unidades funcionales dedicadas a actividades comerciales, industriales y de servicios, cuyo fin era maximizar sus ganancias, cumpliendo así las expectativas de los accionistas. En los últimos años esta percepción ha evolucionado, puesto que las empresas además de cumplir con su función tradicional, han enfocado su gestión en la satisfacción al cliente, contratación de proveedores de calidad, mejorar su imagen y clima organizacional, gestionar el

riesgo y cumplir buenas prácticas <sup>1</sup>medio-ambientales; incluyendo en su accionar aspectos sociales, económicos y ambientales, buscando transformarse en organizaciones socialmente responsables que actúen de forma ética.

La RSE se refiere al “compromiso que tiene la empresa en mantener un comportamiento transparente y competitivo basado en valores éticos, además de un buen gobierno corporativo que permita responder a las expectativas de los diferentes grupos de interés con los que se relaciona” (Escamilla, Jiménez, & Prado, 2013, pág. 40); la incorporación de este concepto ha permitido lograr el desarrollo social y empresarial, ya que la interacción con los stakeholders<sup>2</sup> permite conocer sus necesidades e intereses, y así definir el comportamiento de la empresa en cuanto a su contribución a la sociedad, ya que por sí sola no puede determinar cómo actuar de manera socialmente responsable.

En el Ecuador existen instituciones como el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), el Instituto Ecuatoriano de Responsabilidad Social (IRSE), el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, las cuales se encargan de promover y fomentar esta temática dentro de las organizaciones que acuden buscando su consejo, a través de planes, programas de capacitación y proyectos con el fin de lograr replicar las buenas prácticas, las mismas que incentivan a alcanzar una sociedad justa y sostenible.

Conociendo la importancia de la aplicación de prácticas de RSE, nace la necesidad de evaluar el cumplimiento de la misma; es por ello que el objetivo de la presente investigación es adaptar un modelo de evaluación de RSE a la realidad empresarial del país”, puesto que la incorporación de este concepto permite lograr el desarrollo social y empresarial; el mismo que será utilizado en el observatorio de RSE del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

---

<sup>1</sup> Conjunto de principios, procedimientos, medidas, pautas y experiencias que han permitido alcanzar resultados positivos para la organización y sirve como modelo para otras.

<sup>2</sup> Partes interesadas internas y externas afectadas por las actividades de la organización.

**Tabla 1:**  
*Identificación de variables*

Todo	Interdependientes	Covariables	Categorías de las variables
Responsabilidad social empresarial	Modelo	Social	- Comunidad - Público interno - Gobierno y sociedad
		Económico	- Valores, transparencia y gobierno corporativo - Consumidores y clientes - Proveedores
		Ambiental	- Medio ambiente

Fuente: (Ojeda, Jiménez, Quintana, Crespo, & Viteri, 2016, pág. 9)

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Seleccionar y adaptar un modelo a la realidad del país mediante el cual se evaluará la responsabilidad social empresarial desde el observatorio del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE y aplicarlo en un plan piloto.

### **Objetivos específicos**

Analizar los modelos actuales que se utilizan para evaluar responsabilidad social empresarial y seleccionar uno de ellos.

Proponer, en el modelo seleccionado, modificaciones acorde a la realidad del país, y validar las mismas por expertos en responsabilidad social empresarial.

Aplicar el modelo con las modificaciones validadas en un plan piloto, en una empresa del sector industrial del cantón Rumiñahui, como un diagnóstico inicial.

Diseñar y emitir el informe, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar el modelo adaptado a la realidad del país, para evaluar responsabilidad social empresarial.

Comunicar los resultados del modelo aplicado a través de la página web del observatorio de RSE del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Teorías de soporte

##### 1.1.1. Enfoque histórico de responsabilidad social empresarial

Bowen inicio los estudios sobre responsabilidad social empresarial y los plasmó en su libro *Social Responsibilities of the Businessman*, publicado en 1953, y se refiere a la RSE como “las obligaciones de los empresarios de perseguir las políticas, tomar aquellas decisiones o seguir aquellas líneas de acción que son deseables en función de los objetivos y valores de nuestra sociedad” (Bowen, 1953, pág. 6); es decir, todas las acciones tomadas tienen un impacto tanto en la empresa como en la sociedad.

En los años sesenta, el concepto de RSE se mantiene en la postura de que los beneficios económicos deben estar ligados con los beneficios sociales, para Frederick “implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas” Frederick 1960 citado en (Duque, Cardona, & Rendón, 2013, pág. 198).

Keith Davis formuló la “Ley de Oro de la Responsabilidad” en la que sostiene que “la responsabilidad social de los empresarios debe ser acorde al poder social de la empresa”, es un término aplicable a aquellas decisiones y acciones adoptadas por los empresarios debido a “motivaciones que van más allá del interés económico o técnico” (Paladino, 2006, pág. 39), por lo tanto las decisiones que se tomen en la empresa deben buscar el beneficio no solo de los accionistas sino también de las partes interesadas.

En los años setenta, Friedman contradice el concepto de RSE y mantiene que el accionar de una empresa tiene como objetivo maximizar las utilidades, a fin de incrementar los beneficios para los accionistas; además sostiene que los empresarios no son responsables de los problemas sociales, sino del sistema de libre mercado en

el que se desarrolla (Duque, Cardona, & Rendón, 2013, pág. 198). En 1979 Carroll incluye al concepto de RSE cuatro responsabilidades:

- (1) Económicas que tratan la obtención de beneficios tanto para los accionistas como para los empleados y clientes;
- (2) Legales en cuanto al cumplimiento de la normativa legal vigente;
- (3) Éticas mediante prácticas correctas y justas sin hacer daño al entorno empresarial; y,
- (4) Filantrópicas que responden a las necesidades y expectativas de la sociedad, como actividad voluntaria.

Por otro lado, en los años ochenta, Drucker establece que:

La real RSE es domar el dragón, que es cambiar los problemas sociales a una oportunidad y beneficio económico, en capacidad productiva, en competencia humana, en empleos bien pagados y en riqueza. A través de esta definición, Drucker define la RSE como una estrategia competitiva donde la empresa basa su fortaleza en el desarrollo social de la comunidad donde se establece, de esta forma la empresa se convierte en un ente legítimo y sostenible (Orozco, 2010, pág. 180).

En la misma década, Freeman “propone formalmente que las acciones de negocios representan actividades en red que integran a los distintos actores como una cadena en que se afectan unos a otros” (Cancino & Morales, 2008, pág. 37); es decir, propone la teoría de los grupos de interés o stakeholders, en la cada uno de forma directa o indirecta contribuye a la continuidad del negocio y generación de valor.

En la década de los noventa, Wood plantea “la idea básica de la responsabilidad social corporativa es que las empresas y la sociedad están entrelazadas más que entidades diferentes; por lo tanto, la sociedad tiene ciertas expectativas para el comportamiento y resultados de negocios apropiados” (Duque, Cardona, & Rendón, 2013, pág. 198); además toma en cuenta el comportamiento de las empresas en relación al medioambiente.

En el año 2002, Porter y Kramer “argumentan que las actividades filantrópicas podrían ser una forma de mejorar el contexto competitivo de una empresa y usualmente crea un mayor valor social que lo que un gobierno o un donante

individual lo puede hacer” (Orozco, 2010, pág. 181); ya que mediante estas acciones, la marca y reputación de las empresas se consolidan en el mercado.

### **1.1.2. Enfoque moderno de responsabilidad social empresarial**

El concepto de RSE ha evolucionado durante los últimos cincuenta años, puesto que antes las empresas se sentían socialmente responsables por el hecho de cumplir con la distribución de dividendos a sus accionistas, y por lo tanto defendiendo que su principal actividad económica es la producción de bienes o servicios de calidad a fin de generar utilidad, cuestionando el papel de la empresa en la sociedad; no obstante, en la actualidad deben responder con los diferentes grupos de interés o stakeholders, que se dividen en las categorías de primarios, públicos y secundarios, de la siguiente manera:

Los primarios son aquellos sin cuya participación constante la empresa no podría subsistir, como los accionistas, inversores, empleados y clientes; los públicos refieren al Gobierno y los organismos públicos del Estado; y los secundarios, quienes pueden tener injerencia o ser influidos por la empresa, pero que no necesariamente participan de sus operaciones, por ejemplo los consumidores, los medios de comunicación, las organizaciones empresariales, los sindicatos y las organizaciones de la sociedad civil (Garrido, Winicki, Vidal, Urquieta, & Pinto, 2009, pág. 24).

A partir de lo antes mencionado, es importante conocer cómo gestionan las empresas la RSE, mediante la evaluación de la misma.

La medición es una tarea fundamental para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, porque si no se mide, no se conoce. Gestionar sin medir supone hacerlo sin ningún tipo de criterio para determinar si se están alcanzando o no los objetivos y sin saber qué se necesita cambiar o mejorar (Montoya & Martínez, 2012, pág. 82).

### **1.1.3. Ventajas de responsabilidad social empresarial**

La RSE “no puede ser ni debe contemplarse como una complicada red de obligaciones, ni como el cumplimiento de reportes sin sentido. Tampoco se trata del desarrollo de un conjunto de actuaciones solidarias, que más parecen medidas de



posicionamiento en el mercado” (Montoya & Martínez, 2012, pág. 19). Sin embargo, el que una empresa sea socialmente responsable trae consigo ventajas, puesto que “maneja mejor sus procesos, recursos naturales y de personal; gracias a las políticas y programas aumenta su rendimiento, reduce sus costos, es atractiva al mercado y potencia la preferencia y fidelidad de éste a sus productos y servicios” (Montoya & Martínez, 2012, pág. 50).

Según Reficco, Austin y Ezequiel (2002), citado en Zambrana (2015) existen otros beneficios tras la aplicación de responsabilidad social empresarial como:

**Tabla 2:**  
*Ventajas de aplicar responsabilidad social empresarial*

<b>Aspecto</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Otorga licencia para operar</b>	Permite obtener y mantener la licencia social equivalente a una aprobación o aceptación por parte de una comunidad y sus partes interesadas.
<b>Mejora el clima organizacional</b>	Las prácticas responsables con respecto al recurso humano, como las de seguridad, salud personal y familiar, las prácticas de desarrollo profesional, implementación de guarderías, entre otras, permitirán una mejora del clima organizacional y, en consecuencia, una mayor eficiencia operativa.
<b>Mejora la imagen de la empresa</b>	La imagen empresarial tiene un alto valor; una imagen positiva permite el acceso a nuevos mercados o clientes.
<b>Incrementa las ventas y la fidelidad del cliente</b>	Los consumidores están cada vez más informados y en sus criterios de elección consideran las prácticas de RSE, por ejemplo, no al trabajo infantil, comercio justo, no utilización de animales.
<b>Permite atraer colaboradores de calidad</b>	Una empresa que mantiene una buena imagen o reputación atraerá a los colaboradores más calificados. También, motivará su mayor permanencia en la institución.
<b>Permite el acceso a nuevos capitales</b>	La mayoría de las bolsas de valores a nivel mundial consideran las prácticas responsables como un requisito para acceder a ellas. De igual manera, es un requisito de los bancos internacionales para conseguir préstamos.

CONTINÚA 

<b>Mejora la gestión del riesgo</b>	La implementación de altos estándares de trabajo como prácticas responsables permite establecer controles ante riesgos externos.
-------------------------------------	--

Fuente: (Zambrana, 2015, pág. 48)

#### **1.1.4. Grupos de interés de la responsabilidad social empresarial**

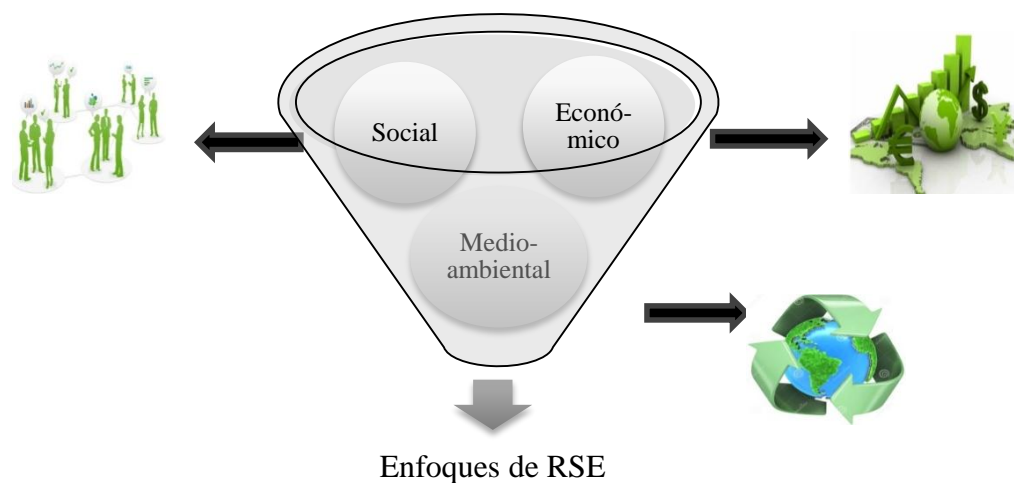
La aplicación de responsabilidad social empresarial se encuentra enfocada en cinco grupos Perrini (2009) citado en (Montoya & Martínez, 2012, pág. 69), cada uno con diferentes actividades:

- (1) La organización que incluye satisfacción y estructura en el trabajo, conocimientos gerenciales, seguridad y estabilidad.
- (2) Los clientes que incluye la transparencia y confiabilidad, mantener un diálogo abierto, entendimiento mutuo, calidad en innovación.
- (3) La sociedad que incluye compromiso y diálogo, desarrollo comunitario y cadena de suministros sustentable.
- (4) El medio ambiente que incluye control de impacto, prevención y evaluación, herramientas administrativas y estrategias.
- (5) El grupo de los accionistas que incluye gobernanza y compromiso.

Estos grupos permiten a la empresa tener oportunidades de crecimiento, mejorar su posicionamiento competitivo, desarrollar la marca, eficiencia operativa, costo de capital y mejorar la administración de riesgos.

A pesar que la implementación de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial representa un costo para las empresas, los accionistas deben visualizarlas como una inversión, ya que un programa de RSC bien implementado puede disminuir los costos operativos en el largo plazo.

### 1.1.5. Enfoques de la responsabilidad social empresarial



**Figura 1:** Enfoques de RSE

Una empresa socialmente responsable es aquella en la cual los tres enfoques interactúan de manera conjunta; el enfoque económico incluye maximizar las ganancias y entregar productos de calidad a los clientes; el enfoque social hace referencia a la preocupación que tiene la empresa en cuanto a sus empleados y el impacto de sus acciones en la sociedad; y el medioambiental constituye la preservación del medio ambiente.

Para Cajiga, los enfoques se dividen en dimensiones internas y externas, así:

#### 1.1.5.1. Enfoque social

En su dimensión interna implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos. En su dimensión sociocultural y política externa conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio (Cajiga, 2013, págs. 5-6).

El comportamiento de la empresa de forma interna está direccionado al beneficio de quienes participan directamente en la continuidad de la misma; y de forma

externa sus acciones están dirigidas a la comunidad y entorno en la que se desarrolla, dando como resultado satisfacción propia y también para las partes interesadas.

#### **1.1.5.2. Enfoque económico**

En su dimensión económica interna, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad). En su dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país (Cajiga, 2013, pág. 5).

La dimensión interna tiene su enfoque en lo que antiguamente las empresas consideraban como la única función (maximizar ganancias) y se complementa con la externa en cuanto a la contribución económica con el fisco a través del pago de impuestos.

#### **1.1.5.3. Enfoque medioambiental**

En su dimensión medioambiental interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención y en su caso remedio de los daños que causen o pudieran causar. En su dimensión medioambiental externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura (Cajiga, 2013, pág. 6).

El comportamiento de la empresa de forma interna se enfoca al accionar en sus procesos dirigidos a la preservación del medio ambiente en que se desenvuelve; y de forma externa contribuye el mismo fin para la humanidad en general.

### **1.2. Marco referencial**

Las exigencias para que cada vez más los grupos de interés se inclinen por solicitar o exigir a las empresas información no financiera sobre el ejercicio de su RSE han

provocado un incremento en la infraestructura de RSE: “creación de normas y leyes, institutos y organizaciones encargados de promoverla, centros de investigación, cursos académicos, capacitación en la materia” (Montoya & Martínez, 2012, pág. 80); con el fin de incentivar a las empresas a incorporar el concepto de RSE en sus actividades cotidianas. Debido a estas exigencias, las empresas están en la necesidad de elaborar dichos informes; paralelamente, organizaciones de la sociedad civil y foros de grupos de interés han desarrollado recomendaciones o normas para la elaboración de estos informes, las cuales sirven como guía para las organizaciones en relación a la evaluación de su responsabilidad social; que se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 3:**  
*Guías, normas y modelos de evaluación de responsabilidad social empresarial*

Guía, norma o modelo	Organismo que emitió	Función	Características
<p><b>Pacto Mundial</b></p> <p>Principios que orientan a las organizaciones para que apliquen de forma voluntaria aspectos relacionados a RSE</p>	<p>Naciones Unidas, en el año 2000</p>	<p>Impulsar una política de RSE; dividida en diez principios relacionados con declaraciones y convenciones aceptadas a nivel mundial, abarcando cuatro áreas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Derechos Humanos</li> <li>(2) Ámbito laboral</li> <li>(3) Medio ambiente</li> <li>(4) Anticorrupción</li> </ul>	<p>Puede utilizarse en cualquier tipo de organización a nivel mundial.</p> <p>Las organizaciones que acogen estos principios deben presentar un informe anual de avance en cuanto al tema dirigidos a los stakeholders a fin de comunicar sus logros.</p>
<p><b>Global Reporting Initiative GRI</b></p> <p>Guía para la elaboración de reportes de RSE / sustentabilidad</p>	<p>GRI traducido al español como Iniciativa de Reporte Global</p>	<p>Es una guía que emite estándares para la elaboración de reportes de RSE / sustentabilidad, dividido en cuatro series:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) <i>Serie 100</i>: Incluye tres estándares universales el 101 Fundamentos, 102 Contenidos Generales y 103 Enfoque de Gestión.</li> <li>(2) <i>Serie 200</i>: Incluye estándares relacionados a temas económicos.</li> <li>(3) <i>Serie 300</i>: Incluye estándares relacionados a temas ambientales.</li> <li>(4) <i>Serie 400</i>: Incluye estándares relacionados a temas Sociales.</li> </ul>	<p>Puede utilizarse en cualquier tipo de organización a nivel mundial; no obstante existen guías sectoriales</p>

CONTINÚA 

<p><b>SA 8000</b></p> <p>Norma certificable que prioriza las condiciones de trabajo</p>	<p>En 1997 Social Accountability International (SAI), con sede en Estados Unidos que impulsa los derechos humanos en el trabajo</p>	<p>Establece nueve lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo infantil</li> <li>- Trabajo forzoso y obligatorio</li> <li>- Seguridad y la salud en el trabajo</li> <li>- Derechos de sindicación y de negociación colectiva</li> <li>- Discriminación,</li> <li>- Medidas disciplinarias</li> <li>- Horario de trabajo</li> <li>- La remuneración</li> <li>- Sistemas de gestión.</li> </ul>	<p>Puede utilizarse en cualquier tipo de organización a nivel mundial.</p> <p>La última versión es la emitida en el 2014.</p>
<p><b>AA1000 AccountAbility</b></p> <p>Proporciona estándares para fomentar RSE con la participación de los diferentes grupos de interés</p>	<p>Instituto AccountAbility</p>	<p>Los estándares se encuentran divididos en :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <i>Norma de Principios de AccountAbility (AA1000APS)</i>: Con su última versión en el 2008, proporciona los principios para que las organizaciones comprendan, incorporen y evalúen su desempeño en relación a RSE.</li> <li>(2) <i>Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad de AccountAbility (AA1000AS)</i>: Con su última versión en el 2008, incluye la metodología para medir el nivel de adopción de los principios establecidos en la norma anterior.</li> <li>(3) <i>Norma de compromiso con los grupos de interés (AA1000SES)</i>: Con su última versión en el 2011, hace referencia a la participación de los grupos de interés</li> </ol>	<p>Los estándares son aplicables para cualquier tipo de organización.</p>

CONTINÚA 

		en la consecución de los objetivos de RSE y sustentabilidad.	
<b>SGE 21</b> Norma de sistema de gestión ética y socialmente responsable	Fue emitida en el año 2000 por Forética	La norma establece nueve requisitos compuestos en nueve áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno de la organización</li> <li>- Personas que integran la organización</li> <li>- Clientes</li> <li>- Proveedores y cadena de suministro</li> <li>- Entorno social e impacto en la comunidad</li> <li>- Entorno ambiental</li> <li>- Inversores</li> <li>- Competencia</li> <li>- Administraciones públicas</li> </ul>	Norma certificable para cualquier tipo de organización a nivel mundial.  Su última actualización fue en el 2017.
<b>ISO 26000</b> Es una guía que contribuye a las organizaciones a aplicar buenas prácticas de RSE	Emitida por International Organization for Standardization) en noviembre de 2010	La norma establece siete materias fundamentales de RSE: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobernanza organizativa</li> <li>- Derechos humanos</li> <li>- Prácticas laborales</li> <li>- Medio ambiente</li> <li>- Prácticas justas de operación</li> <li>- Asuntos de los consumidores</li> <li>- Participación activa y el desarrollo de la comunidad</li> </ul>	La norma es aplicable a cualquier tipo de organización a nivel mundial; no es certificable.

Fuente: (Strandberg, 2010)



Las organizaciones existentes a nivel mundial también han elaborado guías, normas y modelos para fomentar y evaluar la responsabilidad social empresarial, este es el caso de la Comisión Europea, órgano ejecutivo, políticamente independiente de la Unión Europea, que es la única instancia responsable de elaborar propuestas de nueva legislación europea (Unión Europea, 2012).

En el año 2000, la Cumbre de Lisboa, realizada por el Consejo Europeo, establece como objetivo convertir a Europa en una economía competitiva capaz de lograr un crecimiento económico sostenible con una mayor cohesión social. Con el fin de cumplir este objetivo, se acuerda iniciar un proceso de diálogo entre todas las partes interesadas y se publica, en julio de 2001, el llamado “Libro Verde”, que plasma las líneas de la política gubernamental europea en Responsabilidad Social Corporativa; convirtiéndose en el marco europeo para promover la calidad y coherencia de las prácticas de responsabilidad social (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2004). El marco Libro Verde se fundamenta en dos dimensiones:

(1) Dimensión interna

- (a) *Gestión de recursos humanos*: Incluye capacitación permanente; mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio; igualdad de sueldos, salarios para las mujeres; participación en los beneficios y utilidades de la empresa; capacidad de inserción profesional (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 9).
- (b) *Salud y seguridad en el lugar de trabajo*: Su finalidad es incrementar el nivel de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 9).
- (c) *Adaptación al cambio*: Las empresas deben incorporar prácticas socialmente responsables y tomar en cuenta las necesidades de los stakeholders (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 10).
- (d) *Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales*: Gestionar las emisiones contaminantes y los desechos a fin de disminuirlos (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 11).

(2) Dimensión externa

- (a) *Comunidades locales*: Apoyo a las comunidades en donde operan, mediante la contratación de trabajadores del sector (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 12).
- (b) *Socios comerciales, proveedores y consumidores*: Mantener buenas relaciones con sus socios comerciales, proveedores y consumidores a fin de disminuir costos y aumentar la calidad de sus productos y servicios (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 13).
- (c) *Derechos humanos*: Respetar los derechos humanos tomando en cuenta marcos de trabajo nacionales e internacionales (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 14).
- (d) *Problemas ecológicos mundiales*: Incentivar la disminución de impactos ambientales en la cadena de valor de las organizaciones (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 16).

En América Latina, el Instituto Ethos de Brasil representa una de las instituciones más destacadas en responsabilidad social empresarial con mayor influencia en la región. Su creación, en 1998, se produjo por la iniciativa de un grupo de empresas de diferentes tamaños con el objeto de movilizar, sensibilizar y ayudar a las corporaciones a dirigir sus negocios en forma socialmente responsable para así colaborar con la formación de una sociedad sustentable y más justa (Capriotti & Schulze, 2010, pág. 57).

El Instituto mencionado presenta los Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables, como un instrumento para las empresas asociadas al mismo, a fin de cooperar en el compromiso de aplicar prácticas socialmente responsables y alcanzar el desarrollo sostenible; con su última versión al 2013. El instrumento es un cuestionario, llenado por las organizaciones mediante el sistema en línea gratuito que presenta el Instituto a través del cual se obtienen informes de diagnóstico que le permiten a la organización conocer su gestión relacionada con RSE.

El cuestionario está estructurado por cuatro dimensiones:

- (1) Visión y estrategia
- (2) Gobierno corporativo y gestión

(3) Social

(4) Ambiental

Las dimensiones se dividen en temas los mismo que a su vez se dividen en subtemas y finalmente estos se dividen en 47 indicadores, que abarcan tres cuestiones: de profundidad, binarias y cuantitativas (Instituto Ethos - IARSE, 2013)

### **1.3. Marco conceptual**

*Observatorio:* “no son solo manifestaciones de la política comunicativa sino lugares de la construcción de ciudadanía. Esta constatación está sostenida en los propósitos con que aparecen todas las experiencias... su mayor interés es lograr articularse a proyectos sociales y políticos más amplios” (Rey, 2003, pág. 1).

*Responsabilidad social:* Conjunto de responsabilidades que la empresa asume ante la sociedad, que irán cambiando, como es lógico, porque cambian las circunstancias y la misma sensibilidad de los actores (Argandoña, 2012, pág. 2).

*Responsabilidad social empresarial:* Es una aportación de análisis y conocimiento de la empresa, que parte primeramente de la reflexión interna para aflorar, definir y reafirmar los objetivos y principios con los que se lleva adelante el proyecto empresarial, tomando en cuenta las vías de interacción con sus trabajadores; la evolución de las relaciones con los proveedores; la comunicación y búsqueda de satisfacción de los clientes; la retribución a los accionistas, si los tuviere; así como, por último, las múltiples relaciones con la comunidad en que ejerce la actividad y el entorno en el que opera (Montoya & Martínez, 2012, pág. 20).

*Stakeholders:* No será interpretado solo como un afectado por la actividad empresarial sino como un interlocutor válido. En este sentido se afirma que no es un simple reclamante pasivo sino que trata de influir en las decisiones y actividades de la empresa..., se exige que todos los afectados por la actividad de la empresa, cuyos intereses es preciso tener en cuenta en la toma de decisiones (Navarro, 2012, pág. 99); entre los grupos de interés están empleados, proveedores, clientes, comunidad, estado, entre otros.

*Enfoque social:* Aspectos relacionados con los trabajadores tales como igualdad, conciliación laboral y familiar, la comunicación y participación en la empresa o la

salud laboral. También aspectos relacionados con la sociedad, tales como la creación de empleo, la atención a la discapacidad o las relaciones con las organizaciones no gubernamentales (Gallardo & Sánchez, 2013, pág. 21).

*Enfoque económico:* Se centra en la distribución de los beneficios y en la determinación de la curva que optimice, tanto el rendimiento, como la eficiencia económica, entendida esta como la transformación de inputs en outputs con el mínimo consumo de los recursos disponibles (Escamilla, Jiménez, & Prado, 2013, pág. 49).

*Enfoque ambiental:* Hace referencia al ciclo de vida de los productos y servicios que ofrecen las organizaciones, fomentando un análisis sobre los impactos ambientales de éstos, desde la extracción de las materias primas necesarias, las actividades en las cadenas productivas, la generación de energía y los impactos directos en la producción del bien o servicio y en el uso y disposición final de los mismos (Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador, 2011, pág. 241).

*Comunidad:* Es un grupo de individuos de una o más especies que viven juntos en un lugar determinado; es también un tipo de organización social cuyos miembros se unen para lograr objetivos comunes. Los individuos de una comunidad están relacionados porque tienen las mismas necesidades (EcuRed, 2017).

*Público Interno:* Son aquellos que tienen una relación directa con la organización, incluye empleados a fin de potencializar sus capacidades e incrementar la satisfacción y productividad del mismo; accionistas, incluso proveedores y en cierto casos la comunidad.

*Gobierno:* Es la base del Estado cuyo fin es conducir, vigilar y administrar sus instituciones; “órgano superior del poder ejecutivo de un Estado o de una comunidad política, constituido por el presidente y los ministros o consejeros” (Real Academia Española (RAE), 2017).

*Proveedores:* Los proveedores elegidos son los que se escogen por libre elección,... los habituales son aquellos proveedores básicos que cubren las necesidades de forma cotidiana y habitual, los ocasionales son los que surgen por necesidades especiales,

como escasez de productos; y los potenciales los cuales pueden realizar su función para futuros pedidos (Cabrera, 2014, pág. 19).

*Valores:* Es una energía, una fuerza que acompaña los acontecimientos de la vida..., se encuentra en las dimensiones de la vida (Gallo, 2006, pág. 12).

*Sociedad:* La sociedad debe entenderse como un sistema constituido por cuatro subsistemas: biológico, económico, político y cultural. Además en la vida real los intereses materiales se combinan con los sentimientos morales (Gintis *et al.*, 2005) citado en (Bunge, 2008, pág. 10).

*Consumidores Personal:* Es el individuo que adquiere bienes y servicios para su propio uso, para uso del hogar, para uso de un tercero, consumidor de una compra que se realiza con la intención de efectuar un uso final por parte de los individuos, por lo que a menudo podemos denominarlo consumidor o usuario final (Solé, 2000, pág. 15).

*Consumidor organizacional:* Se trata de la compra y consumo, por parte de las empresas y de otras entidades o instituciones, de bienes y servicios que éstas incorporan a sus procesos productivos con el fin de desarrollar productos y servicios que posteriormente ofrecen al mercado, de forma lucrativa o no (Solé, 2000, pág. 15).

*Medio ambiente:* Sistema global complejo, de múltiples y variadas interacciones, dinámico y evolutivo, formado por los sistemas físico, biológico, social, económico, político y cultural en que vive el hombre y demás organismos (Hajek) citado en (Sabalain, 2009).

*Gobierno corporativo:* Abarca toda una serie de relaciones entre el cuerpo directivo de una empresa, su consejo, sus accionistas y otras partes interesadas, también proporciona una estructura para el establecimiento de objetivos por parte de la empresa y determina los medios que pueden utilizarse para alcanzar dichos objetivos y para supervisar su cumplimiento (Organización para la cooperación y el desarrollo económicos , 2004, pág. 11).

*Modelo:* Representación de la realidad, explicación de un fenómeno, ideal digno de imitarse, paradigma, canon, patrón o guía de acción; idealización de la realidad;

arquetipo, prototipo, uno entre una serie de objetos similares, un conjunto de elementos esenciales o los supuestos teóricos de un sistema social (Caracheo, 2002) citado en (Sesento, 2008, pág. 30).

*Indicadores:* Herramientas cuantitativas o cualitativas que permite mostrar indicios o señales de una situación, actividad o resultado.

*Evaluación:* Tiene por objeto descubrir hasta qué punto las experiencias de aprendizaje, tales como se las proyectó, producen realmente los resultados apetecidos (Tyller 1973) citado en (Cariaga, 2001, pág. 346).

*Plan piloto:* Puesta en práctica de un experimento tendiente a considerar las posibilidades de un determinado desarrollo posterior.

*Libro verde:* Marco europeo para promover la calidad y la coherencia de las prácticas de responsabilidad social, y el verdadero inicio del debate sobre cómo la Unión Europea podría fomentar la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2004).

*Instituto ETHOS:* Es una Organización de la Sociedad Civil de Interés Público (OSCIP) cuya misión es la de movilizar, estimular y ayudar a las empresas a gestionar su negocio socialmente responsable, lo que los socios en la construcción de una sociedad justa y sostenible (Instituto Ethos, 2016).

*Global Reporting Initiative GRI:* Es una organización creada por la Convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medioambiente de las Naciones Unidas (PNUMA), su misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad (Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador , 2011, pág. 223); además ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa (Strandberg, 2010).

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación será mixto; cuantitativo porque “se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (Bernal, 2010, pág. 60); y cualitativa de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000) citado en Bernal “se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada” (Bernal, 2010, pág. 60). La naturaleza de los datos se obtendrá de forma cualitativa (textos, preguntas) y el análisis de los mismos se lo realizará mediante la medición de las características obtenidas de forma sistémica, a través de la aplicación del plan piloto.

#### 2.2. Tipología de la investigación

##### 2.2.1. Por su finalidad

La investigación por su finalidad es aplicada ya que “Pretenden la solución de problemas prácticos inmediatos donde la contribución al conocimiento teórico de las ciencias tiene carácter secundario” (Cué, 2016, pág. 9), parte de un marco teórico y su finalidad es aplicar y utilizar los conocimientos; ya que a partir del análisis de los modelos existentes de RSE, se seleccionará uno y se adaptará a la realidad empresarial del país.

##### 2.2.2. Por las fuentes de información

El tipo de investigación a realizarse es documental ya que de acuerdo con Casares Hernández (1995), la misma “depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por estos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido...” (Bernal, 2010, pág. 111); es por ello que se analizarán las diferentes guías, normas y

modelos establecidos en las fuentes documentales como libros, papers y documentos de sitio web para proponer modificaciones acorde a la realidad empresarial del país.

Al momento de aplicar el modelo con las modificaciones propuestas en un plan piloto para validarlo se complementará con la investigación de campo según Ramírez 1998 “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural” (Palella & Martins, 2012, pág. 88).

### **2.2.3. Por las unidades de análisis**

La investigación es in situ ya que el modelo con las modificaciones propuestas de acuerdo a la realidad empresarial del país se realizará en el observatorio del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE; para validar las modificaciones se acudirán a expertos en el tema y, se aplicará en una empresa industrial del cantón Rumiñahui.

### **2.2.4. Por el control de las variables**

La investigación se desarrollará con un diseño no experimental por cuanto que “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable...las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas” (Palella & Martins, 2012, pág. 87).

### **2.2.5. Por el alcance**

El tipo de investigación será descriptiva puesto que “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 80), algunos ejemplos son modelos, guías, productos, prototipos, estudio de carácter diagnóstico.

## **2.3. Instrumentos de recolección de información**

Sobre la base de las guías, normas y modelos objeto de estudios ya existentes, se seleccionará uno y se propondrán modificaciones ajustadas a la realidad empresarial ecuatoriana; las modificaciones serán validadas acudiendo a expertos en responsabilidad social empresarial, utilizando entrevistas, encuestas, y/o cualquier otro instrumento que se considere necesario según los resultados de la investigación.



#### **2.4. Procedimiento para la recolección de datos**

Para la selección del modelo a aplicarse se revisarán referentes bibliográficos, documentos de sitios web de las guías, normas y modelos existentes; las modificaciones propuestas a la realidad empresarial del país se plantearán en base a la normativa vigente, cultura y características de la población; y, para la validación de las mismas se acudirán a los expertos en el tema. La aplicación del plan piloto se desarrollará en las instalaciones de la empresa posteriormente seleccionada, como un diagnóstico inicial.

#### **2.5. Procedimiento para tratamiento y análisis de información**

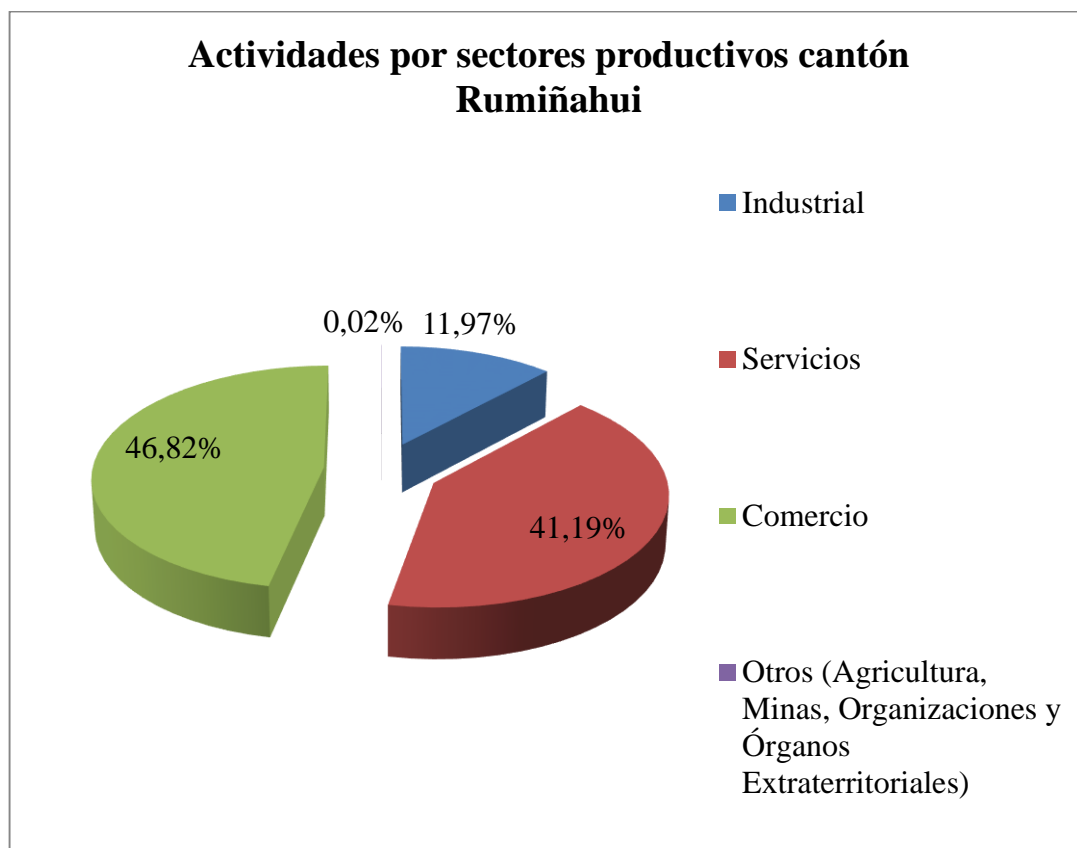
A fin de comunicar lo obtenido en el modelo aplicado, se emitirá un informe final de la compilación de resultados de la empresa en la que se realizó el plan piloto, a través de la página web del observatorio del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

#### **2.6. Marco contextual o situacional**

Para definir el lugar donde se aplicó el plan piloto se consideró el área más cercana de influencia de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE que es el cantón Rumiñahui.

Las actividades económicas productivas del cantón Rumiñahui se encuentran divididas en 4 ejes importantes como se aprecia en el siguiente gráfico. El sector de comercio y servicios presentan una participación significativa, con un 46,82% y 41,19% respectivamente; sin embargo la investigación no está enfocada en dichos sectores puesto que los mismos están direccionados al sector minorista que incluye tiendas de alimentos y ropa, bazares, lavanderías; servicios de alimentación, salud, jurídicos, contables, estéticos, entre otros; las mismas que no están constituidas como empresas sólidas. El sector industrial cuenta con una participación del 11,97%, no obstante este sector se dedica a la fabricación de prendas de vestir, productos elaborados de metal, alimenticios, muebles, madera y productos textiles, entre otros; destacándose fábricas como Cerámicas Graiman, NIFA, DANEC, La Favorita, Franz Viegner, Chaide y Chaide, Lechera Andina, Textiles San Pedro, Banchisfood. S.A., Falimensa, Zaymella; empresas que contribuyen al crecimiento económico y social del cantón, además de tener un alto nivel de madurez. Por tanto la aplicación del

modelo propuesto estará enfocada en el cantón Rumiñahui dentro del sector industrial.



**Figura 2:** Actividades por sectores productivos en el cantón Rumiñahui

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011)

## CAPÍTULO III

### 3. GUÍAS, NORMAS Y MODELOS DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Este capítulo incluye la función, características, componentes de medición, organismos que los emitieron y la aplicabilidad de las diferentes guías, normas y modelos existentes para evaluar responsabilidad social empresarial; y la selección de uno de ellos, detallados a continuación:

#### 3.1. Guías

##### 3.1.1. Pacto Mundial

En el año 2000 las Naciones Unidas emite el Pacto Mundial a fin de lograr que las empresas apliquen responsabilidad social de forma voluntaria; “supone un lugar que busca poner en práctica una serie de principios que ayuden, fomenten soluciones y prácticas en cada uno de los pilares y sean destinados para los participantes, donde puedan interactuar y compartir información” (Escamilla, Jiménez, & Prado, 2013, pág. 52).

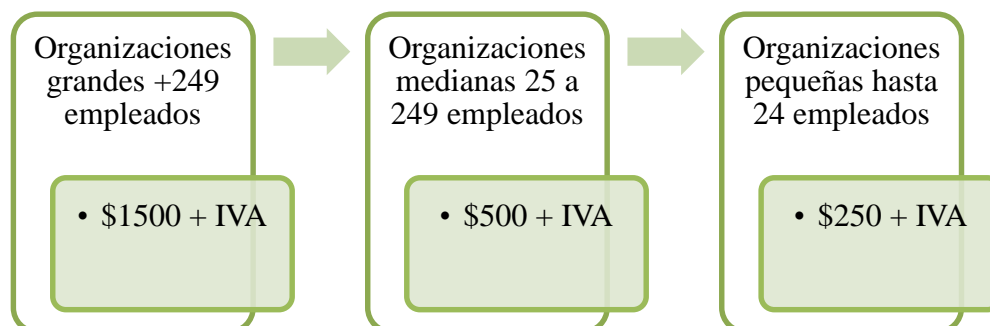
Además ha conformado redes locales a nivel mundial para las empresas que mantienen actividades en diferentes países con el fin de conocer lo que sucede en su entorno global y local, ubicadas en África, Asia, Europa, América Latina y el Caribe, Mena<sup>3</sup>, Norteamérica y Oceanía; las mismas actúan de forma independiente, tienen una administración autónoma, y son autogobernadas, pero trabajan conjuntamente con el Pacto Mundial de la ONU.

En el año 2011 se creó la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas en Ecuador buscando que las empresas públicas, privadas, GAD`s, fundaciones y organizaciones no gubernamentales incorporen en sus políticas y estrategias los diez principios; esta red tuvo el apoyo del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) hasta el año 2016. A partir del año 2017 la misma se constituye como persona jurídica con el nombre de Corporación Pacto Global Ecuador

---

<sup>3</sup> Sigla que se refiere al Medio Oriente y Norte de África incluye los países Egipto, Marruecos, Iraq, Túnez, Jordán; Emiratos Árabes Unidos y Líbano.

continuando con su fin creado. Las empresas que se adhieren deben aportar un valor establecido de acuerdo a su tamaño, bajo los siguientes parámetros.



**Figura 3:** Aportes a la Corporación Pacto Global Ecuador de acuerdo al tamaño de la empresa

Fuente: (Pacto Global Red Ecuador , 2011)

Se encuentra conformada por entidades de diferentes sectores académico, fundaciones, sector público, empresas, asociación de empresas locales, asociación global business<sup>4</sup>, ONG's locales y globales, que están adheridas a su red local de forma voluntaria y se comprometen a presentar un informe anual de progreso que describa las acciones realizadas en pro del cumplimiento de los diez principios.

Su misión tiene por objeto brindar soporte en lograr que sus objetivos y estrategias estén alineados a los diez principios divididos en cuatro enfoques así:

**Tabla 4:**  
*Principios del Pacto Mundial*

<b>Derechos Humanos</b>	Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
	Principio 2	No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
<b>Ámbito Laboral</b>	Principio 3	Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
	Principio 4	Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
	Principio 5	Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

<sup>4</sup> Asociaciones profesional formada por personas que tienen el mismo oficio

CONTINÚA 

	Principio 6	Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
<b>Medio Ambiente</b>	Principio 7	Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
	Principio 8	Promover mayor responsabilidad medioambiental.
	Principio 9	Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.
<b>Anticorrupción</b>	Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Fuente: (Álvarez, y otros, 2010, págs. 291-292)

Cada uno de los principios engloba diferentes actividades

- (1) **Principio 1:** Se encuentra enfocado en el respeto a los derechos humanos mediante medidas que garanticen su cumplimiento evitando la violación de los mismos, que incluye actividades como:
- (a) Incluir políticas para cuidar la salud y seguridad de los trabajadores.
  - (b) Cumplir con la normativa legal vigente relacional al trato de los trabajadores.
  - (c) Garantizar un trabajo digno sin ningún tipo de discriminación.
  - (d) Interactuar con la sociedad y las partes interesadas a fin de proteger la economía.
  - (e) Mantener una participación activa con los trabajadores.
- (2) **Principio 2:** Hace referencia a los actos que puedan realizar las empresas para vulnerar los derechos humanos, para ello el Pacto Mundial estableció una clasificación de formas de complicidad:
- (a) Complicidad directa: Circunstancia que se deriva de una actuación consciente de violación de derechos humanos.
  - (b) Complicidad indirecta: Beneficio directo de una empresa aun cuando los abusos sobre derechos humanos ha sido cometido por un tercero.

- (c) Complicidad silenciada: Aceptación por parte de los defensores de los derechos humanos a prácticas que van en contra de dichos valores de manera sistemática o continuada (Escamilla, Jiménez, & Prado, 2013, pág. 55).

Las acciones para promover este principio son:

- (a) Sancionar los abusos de los derechos humanos.
  - (b) Contar con un sistema de control que le permita medir el cumplimiento de los derechos humanos.
  - (c) Establecer políticas que defiendan los derechos humanos.
- (3) Principio 3:** Busca la participación activa de los empleados con la empresa a través del diálogo y la asociación libre a afiliaciones, grupos sindicales; con el fin de conocer sus necesidades, problemas y expectativas para llegar a un mutuo acuerdo, las actividades a realizar son:
- (a) Empresa y lugar de trabajo
    - i. Garantizar el libre acceso a los sindicatos existentes en la empresa que los trabajadores decidan.
    - ii. Proporciona un lugar de trabajo a los representantes de los trabajadores que ayuden al desarrollo del convenio.
  - (b) Mesas de negociación
    - i. Reconocer y apoyar formalmente los sindicatos existentes en la empresa.
    - ii. Mantener diálogo entre empleados y trabajadores para definir las condiciones y relaciones laborales.
    - iii. Proporcionar la información necesaria para el desarrollo de una negociación entre empleado y trabajador.
  - (c) En la comunidad donde desarrolla sus actividades
    - i. Comunicar a la comunidad la decisión de adherirse al Pacto Mundial.
    - ii. Informar a la comunidad las condiciones en las que laboran los trabajadores.
  - (d) Con el Estado
    - i. Brindar seguridad a los sindicatos y a sus representantes en los países que no cuentan con normativa legal suficiente.

- ii. Otorgar información real y actualizada a los organismos que construyan políticas públicas.
- iii. Mantener diálogo político entre las instituciones públicas y las empresas para llegar a acuerdos beneficiosos entre las partes.

**(4) Principio 4:** Busca que los trabajadores laboren de forma voluntaria y no bajo un régimen impositivo; el hecho de que exista un pago por la contraprestación de su servicio no exime que el mismo sea exigido. Las actividades para erradicar el trabajo forzoso u obligatorio son:

(a) En el lugar del trabajo

- i. Elaborar contratos en los que se establezcan derechos, obligaciones, cláusulas y condiciones de ambas partes.
- ii. No contratar personal que adeude a la organización.
- iii. No confiscar documentos de los trabajadores a fin de mantenerlos en la organización.

(b) En la comunidad donde desarrolla sus actividades

- i. Contribuir a las organizaciones del sector industrial y a pequeñas y medianas empresas en las cuales se practica el trabajo forzoso por las actividades propias de la organización, con directrices generales de cómo actuar.
- ii. Ayudar al desarrollo de proyectos y programas educativos que permitan la formación profesional de niños que han sido excluidos de trabajos forzosos.
- iii. Promover programas y proyectos de salud y nutrición a empleados que han sido excluidos del trabajo forzoso.

**(5) Principio 5:** Trata la erradicación del trabajo infantil puesto que pone en peligro su salud además del desarrollo físico y mental; además de que esta práctica los priva de vivir plenamente su infancia y adolescencia. Las actividades para erradicar el trabajo infantil son:

(a) En el lugar del trabajo

- i. Cumplir con las edades mínimas establecidas en la legislación laboral de cada país.
- ii. Verificar la edad de los postulantes para su admisión en la empresa.

- iii. Desarrollar instrumentos para la detección del trabajo infantil.
- iv. Promover la erradicación del trabajo infantil con sus proveedores, contratistas y socios empresariales.
- v. Garantizar que los trabajadores adultos reciban un salario justo y digno que les permita mantener su hogar y no tengan la necesidad de que sus hijos trabajen.

(b) En la comunidad donde desarrolla sus actividades

- i. Contribuir a las organizaciones del sector industrial y a pequeñas y medianas empresas con directrices generales para eliminar el trabajo infantil.
- ii. Ayudar al desarrollo de proyectos y programas educativos que permitan la formación profesional de niños trabajadores.
- iii. Promover programas y proyectos de salud y nutrición a niños que han sido excluidos del trabajo.

**(6) Principio 6:** Hace referencia a la erradicación de la discriminación en el trabajo que incluye distinción por raza, sexo, religión, ideología política, cultura, idioma, nacionalidad, edad, orientación sexual y discapacidad; además en temas como selección del personal, cláusulas de los contratos de trabajo que incluyen igualdad en la remuneración, horario de trabajo y descansos, permisos por maternidad, enfermedad o emergencias, seguridad ocupacional y social. Las actividades para erradicar la discriminación del trabajo son:

(a) En el lugar del trabajo

- i. Establecer políticas de selección de personal y determinar las capacidades, conocimientos y experiencias para la correcta asignación del puesto de trabajo.
- ii. Fijar medidas en los niveles superiores para promover la igualdad del empleo.
- iii. Incluir programas de capacitación para el desarrollo profesional.
- iv. Analizar si los requisitos particulares de cada puesto de trabajo son necesarios para el funcionamiento de las actividades del mismo y no llegan a ser un requisito discriminatorio.



- v. Implementar un sistema que permita localizar casos de discriminación a través de denuncias.
  - vi. Atender denuncias por parte de los trabajadores a fin de dar respuesta y seguimiento a las mismas.
- (b) En la comunidad donde desarrolla sus actividades
- i. Apoyar los programas realizados por la comunidad en temas de capacitaciones y centros de cuidado de niños para promover la igualdad en el acceso a un empleo.
  - ii. Acoplarse a las tradiciones culturales de otros países a fin de garantizar la igualdad del acceso al empleo en mujeres y grupos minoritarios.
- (7) Principio 7:** Trata de implementar medidas preventivas para salvaguardar el medio ambiente y lograr un desarrollo sostenible. Las actividades a realizar son:
- (a) Crear y mantener un código de conducta para los procesos y el desarrollo de nuevos productos que garantice el cuidado del medio ambiente.
  - (b) Restringir actividades cuyo impacto ambiental sea alto.
  - (c) Adquirir nueva tecnología para el desarrollo de sus actividades.
  - (d) Implementar enfoques ecológicos en las operaciones de la empresa.
  - (e) Supervisar la aplicación de buenas prácticas medioambientales.
- (8) Principio 8:** Busca que las empresas desarrollen sus actividades cuidando el medio ambiente cambiando su mentalidad tradicional a una más responsable como lo indica la siguiente tabla:

**Tabla 5:***Método tradicional y responsable hacia el medio ambiente*

<b>Método tradicional</b>	<b>Método responsable</b>
Uso de recursos ineficiente	Productividad de recurso
Tecnología de punta	Producción más limpia
Relaciones públicas	Gobierno corporativo
Actitud defensiva	Actitud proactiva
Sistemas de gestión	Ciclo de vida, diseño empresarial
Una sola forma, comunicación pasiva	Grupos de interés múltiples, diálogo activo

Fuente: (Pacto Global en Argentina, 2004)

Las medidas de responsabilidad medioambiental son:

- (a) Incluir en la visión de la empresa, en las políticas y estrategias actividades que contribuyan al desarrollo ambiental, social y económico de la misma.
  - (b) Crear objetivos e indicadores que evalúen temas económicos, sociales y ambientales.
  - (c) Incluir la responsabilidad hacia el medio ambiente en toda la cadena de valor de la empresa.
  - (d) Acoger marcos de trabajo, códigos de conducta nacionales e internacionales de medidas de responsabilidad medioambiental.
  - (e) Mantener un diálogo con las partes interesadas.
- (9) Principio 9:** Hace referencia a incluir en sus actividades tecnología que disminuya la contaminación, utilice efectivamente los recursos, recicle desechos y maneje residuos a fin de que la empresa sea responsable con el medioambiente; mediante la práctica de cuatro principios:

**Tabla 6:**

*Principios para mejorar la tecnología hacia el medioambiente*

Cambios en el proceso o en las técnicas de fabricación	Desde modificaciones sencillas hasta cambios más avanzados que requieren esfuerzos de investigación y desarrollo.
Sustitución de unas materias primas por otras	A fin de utilizar materias primas menos tóxicas.
Variaciones en los productos	Cambio de pinturas fabricadas con solvente por pinturas al agua.
Reutilización de materiales en la propia planta de fabricación	Separación, tratamiento y recubrimiento de materiales útiles a partir de residuos, las así llamadas “sinergias de productos derivados”.

Fuente: (Pacto Global en Argentina, 2004)

Las medidas a nivel estratégico son:

- (a) Incluir políticas sobre el uso de tecnologías verdes.

- (b) Comunicar a las partes interesadas sobre la conducta medioambiental y los beneficios que trae consigo el uso de tecnologías verdes.
- (c) Evaluar el ciclo de vida de los productos a fin de redireccionarlo tomando en cuenta el impacto ambiental de su elaboración.

**(10) Principio 10:** Fue incluido al Pacto Mundial en el año 2004 buscando evitar el soborno y la extorsión, además de implementar políticas contra la lucha de la corrupción de forma interna y externa. La razón para implementar estas medidas es evitar riesgos legales, reputaciones y costos financieros en los que incurriría la empresa en caso de existir actos de corrupción. Las empresas pueden combatir la corrupción dentro de tres ámbitos:

- (a) Interna: Incluir políticas y programas contra la corrupción dentro de la organización.
- (b) Externa: Presentar el informe anual sobre el avance de la lucha contra la corrupción a las partes interesadas.
- (c) Acción colectiva: Establecer alianzas estratégicas con empresas del sector y partes interesadas para luchar contra la corrupción.

(United Nations Global Compact, 2011)

### **3.1.2. Libro Verde**

En la Cumbre de Lisboa realizada en marzo del año 2000 por el Consejo Europeo, los jefes de estado y de gobierno de la Unión Europea se ratifican en el compromiso y aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial, sobre la base de esto la Comisión Europea publica en julio de 2001 el Libro Verde, marco para promover la responsabilidad social en las empresas a nivel nacional e internacional a través de dos dimensiones:

- (1) Dimensión interna: Se refiere a las prácticas responsables en temas sociales y medioambientales dentro de la organización tomando en cuenta las siguientes cuestiones:
  - (a) Gestión de recursos humanos: Medidas por parte de la organización en relación a sus trabajadores que incluyen capacitación mediante programas de educación y formación, permanencia en el puesto de trabajo, equidad hacia los grupos vulnerables, armonía entre familia, trabajo y ocio;

medidas no discriminatoria en el proceso de selección y contratación del personal.

- (b) Salud y seguridad en el lugar de trabajo: La organización además de garantizar la salud y seguridad en el trabajo de acuerdo a la normativa existente, puede también de manera voluntaria promover este criterio estableciendo condiciones en la subcontratación de productos y servicios, garantizando mayores niveles de salud y seguridad.
  - (c) Adaptación al cambio: En casos de reestructuración, se debería tener una visión socialmente responsable, analizando quienes son los afectados de estos cambios y que riesgos trae consigo.
  - (d) Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales: Reducir el uso de recursos o desechos y de emisiones contaminantes para preservar el medioambiente; la disminución del consumo de materia prima contribuye a incrementar el rendimiento y competitividad de las organizaciones.
- (2) Dimensión externa: Se refiere a las prácticas responsables en temas sociales y medioambientales fuera de la organización tomando en cuenta las siguientes cuestiones:
- (a) Comunidades locales: Colaborar con el desarrollo de la comunidad en donde opera ofreciendo empleos, remuneraciones justas y cumpliendo con su deber fiscal; educar a la comunidad en temas medioambientales; otorgar puestos de trabajo a grupos excluidos; cooperar con organizaciones de protección ambiental; crear guarderías para los hijos de sus trabajadores; promover actividades deportivas y culturales.
  - (b) Socios comerciales, proveedores y consumidores: Cooperar con los socios comerciales se traduce en disminución de costos y aumento de calidad; mantener alianzas con proveedores a fin de realizar acuerdos beneficiosos para ambos en relación a precios, tiempos de pago, volumen de pedido, descuentos; otorgar productos y servicios de forma efectiva, ética y ecológica buscando satisfacer las necesidades de los clientes y su compromiso de compra.
  - (c) Derechos humanos: Respetar los derechos humanos, crear y mantener códigos de conducta en todos los niveles de la organización y en la

cadena productiva; cumplir con la normativa referente a los derechos humanos y laborales.

- (d) Problemas ecológicos mundiales: Promover la disminución de las repercusiones ambientales de sus actividades en la cadena productiva, mediante la disminución de uso de recursos.

(Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)

## **3.2. Normas**

### **3.2.1. SA8000**

En 1997 nace la Social Accountability International (SAI), entidad no gubernamental con sede en Estados Unidos que fomenta los derechos humanos en el trabajo a través de diferentes programas como:

- (1) Social Fingerprint<sup>5</sup> cuyo fin es contribuir a que las empresas conozcan el impacto social que generan, a través de calificaciones, capacitaciones e instrumentos de medición;
- (2) TenSquared<sup>6</sup> que brinda medidas para mejorar la salud y seguridad ocupacional a fin de reducir las estadísticas existentes de accidentes laborales.

La SAI creó el estándar SA8000 de certificación del cumplimiento de responsabilidad social en el ámbito laboral a nivel mundial, para todo tipo de organización, que ha tenido varias versiones, la última actualizada al 2014. Este estándar se fundamenta en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, y de convenios de la OIT relacionados con la igualdad social y laboral.

El proceso de certificación para las organizaciones inicia con una autoevaluación en línea de su sistema de gestión, la misma que permite conocer cómo se encuentran las organizaciones de acuerdo a los lineamientos de la norma y si cumplen pueden solicitar la certificación a los organismos acreditados por la Social Accountability

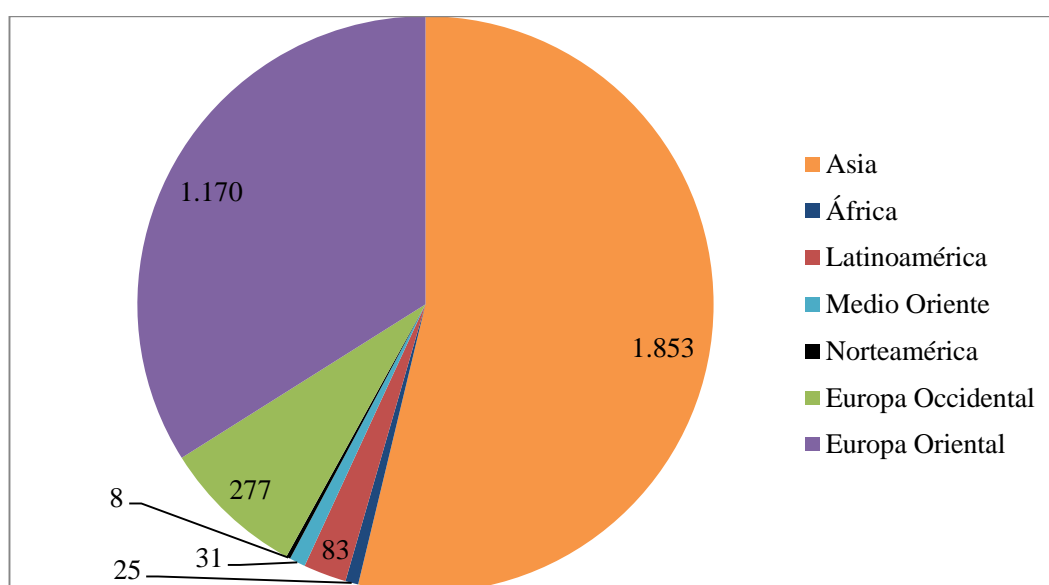
---

<sup>5</sup> Programa que en su traducción en español significa Huella Digital Social

<sup>6</sup> Programa con su traducción al español diez al cuadrado, que incentiva la conformación de un equipo de diez personas entre gerentes y trabajadores para desarrollar e implementar proyectos de salud y seguridad en el trabajo en tan solo cien días.

Accreditation Services (SAAS)<sup>7</sup>; esta evaluación “comprende las revisiones de la documentación, las prácticas de trabajo, las respuestas de las entrevistas de los empleados y los registros operacionales” (Social Accountability International , 2017). Si la empresa cumple con los lineamientos establecidos obtiene la certificación válida por tres años, sujeta a evaluaciones notificadas y sin notificación, al menos dos veces al año, para asegurar el continuo cumplimiento del estándar.

A continuación se presenta el gráfico del número de empresas que se encuentran certificadas con SA8000 por regiones:



**Figura 4:** Organizaciones certificadas SA800 por región

Fuente: (Social Accountability Accreditation Services, 2015)

A nivel mundial las empresas certificadas con SA8000 están concentradas en Asia y Europa; el número de empresas en Latinoamérica corresponde a 83 dentro de países como Colombia, México, Perú, Chile, Brasil, Venezuela, Costa Rica, El Salvador, Panamá y Honduras; sin ninguna certificación obtenida en Ecuador.

La norma SA8000 establece nueve lineamientos para el cumplimiento de la responsabilidad social:

- (1) Trabajo infantil:** Se define como toda actividad que pone en peligro la salud de los niños menores de quince años, además del desarrollo físico y mental;

<sup>7</sup> Organización independiente que acredita organismos de certificación, autorizándoles a auditar y emitir certificados con respecto al cumplimiento de normas sociales.

privándolos de vivir plenamente su infancia y adolescencia. Los criterios que deben cumplir las organizaciones son:

- (a) No debe apoyar el trabajo infantil.
- (b) La organización debe implementar políticas y procedimientos para la erradicación del trabajo infantil, y proporcionar recursos económicos para que los niños asistan a la escuela durante el periodo determinado.
- (c) La organización puede contratar adolescentes siempre y cuando asistan a un establecimiento educativo y deben trabajar después del horario de clases, la combinación de trabajo, clases y transporte no debe exceder diez horas al día; el trabajo no debe superar ocho horas diarias, además no podrán realizar jornadas nocturnas.
- (d) La organización debe proteger a los niños y adolescentes de situaciones que afecten su salud, desarrollo físico y mental.

**(2) Trabajo forzoso u obligatorio:** Es cuando los trabajadores no laboran de forma voluntaria sino bajo un régimen impositivo; el hecho de que exista un pago por la contraprestación de su servicio no exime que el mismo sea exigido. Los criterios que deben cumplir las organizaciones son:

- (a) La organización no debe apoyar el trabajo forzoso u obligatorio, confiscar documentos de los trabajadores y solicitar pagos anticipados para obtener el empleo.
- (b) La organización no debe confiscar de forma parcial o total la remuneración, propiedad o documentos de los trabajadores para mantenerlos laborando.
- (c) La organización debe controlar que no existan pagos para la contratación del personal.
- (d) Los trabajadores tienen el derecho de abandonar su lugar de trabajo después de completar su carga horaria, y renunciar siempre y cuando notifiquen a la organización.
- (e) La organización no debe apoyar el tráfico de personas.

**(3) Salud y seguridad:** La empresa debe proveer un entorno de trabajo seguro y saludable bajo los siguientes criterios:

- (a) La organización debe implementar acciones para prevenir riesgos y enfermedades laborales, además de eliminar o minimizar sus causas.
  - (b) La organización debe eliminar o disminuir riesgos que afecten a las mujeres embarazadas, gestantes o lactantes mediante una evaluación previa.
  - (c) La organización debe proporcionar a los trabajadores implementos de seguridad ocupacional y en el caso de suscitarse un accidente brindar los primeros auxilios y el tratamiento necesario.
  - (d) La organización debe asignar un representante de la alta dirección para mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.
  - (e) La organización debe implementar y mantener un comité capacitado de salud y seguridad, el mismo debe estar conformado al menos por uno o más trabajadores que los representen; además las decisiones tomadas deben impartirse a todo el personal. Su función consiste en realizar evaluaciones periódicas a los riesgos de salud y seguridad a fin de tomar acciones correctivas y preventivas.
  - (f) La organización debe capacitar a todos los trabajadores en temas de salud y seguridad ocupacional incluyendo la adquisición de nueva maquinaria y cambios tecnológicos.
  - (g) La organización debe registrar por escrito todas las eventualidades ocurridas en salud y seguridad.
  - (h) La organización debe otorgar agua potable, servicios higiénicos limpios, lugares adecuados para el consumo de alimentos.
  - (i) La organización debe otorgar habitaciones limpias que satisfagan las necesidades básicas del trabajador.
  - (j) La organización no debe obligar a los trabajadores mantenerse en su puesto de trabajo en el caso de que ocurra un incidente.
- (4) Libertad sindical y derecho de negociación colectiva:** Busca la participación activa de los empleados a través de la libre y voluntaria afiliación a grupos sindicales y negociación colectiva. Los criterios que deben cumplir las empresas son:



- (a) La organización debe respetar e informar el derecho de los trabajadores de pertenecer a un grupo sindical de su elección y realizar un contrato colectivo; sin interferir en el funcionamiento de la asociación.
  - (b) Si dentro de la normativa vigente en el país no se permite la conformación de grupos sindicales o negociaciones colectivas, la organización debe permitir a los trabajadores elegir a sus representantes.
  - (c) La organización debe controlar que dentro de los grupos sindicales o negociaciones colectivas no exista ningún tipo de discriminación y/o amenazas; y que los representantes de dichos grupos no interfieran en las actividades de los miembros de la asociación.
- (5) Discriminación:** Hace referencia a la erradicación de la discriminación en el trabajo bajo los siguientes criterios:
- (a) La organización no debe apoyar ninguna forma de discriminación en el trabajo que incluye distinción por raza, sexo, religión, ideología política, cultura, idioma, nacionalidad, edad, orientación sexual y discapacidad; además en temas como selección del personal, grupo sindical, igualdad en la remuneración, ascensos y capacitaciones.
  - (b) La organización debe respetar y permitir las prácticas y principios relacionados con su raza, sexo, religión, ideología política, cultura, idioma, nacionalidad, edad, orientación sexual, grupo sindical y discapacidad.
  - (c) La organización no debe obligar a realizar pruebas de embarazo o virginidad a sus trabajadoras.
- (6) Medidas disciplinarias:** La organización debe fomentar medidas disciplinarias bajo el criterio de:
- (a) La organización debe dar a los trabajadores un trato digno, justo y respetuoso, no debe permitir ninguna forma de agresión física, mental o verbal.
- (7) Horario de trabajo:** Hace referencia a las horas destinadas al trabajo bajo los siguientes criterios:

- (a) La organización debe cumplir con la normativa aplicable a horarios de trabajo, descansos obligatorios y festividades; la carga semanal de trabajo no debe exceder las 48 horas.
  - (b) La organización debe otorgar al menos un día de descanso por cada seis días trabajados excepto cuando:
    - i. La normativa del país permita que se exceda ese límite.
    - ii. El contrato de trabajo tenga otras cláusulas.
  - (c) Las horas extras deben ser realizadas por los trabajadores de forma voluntaria pero no frecuente, y no deben exceder 12 horas en la semana.
  - (d) La organización puede solicitar a sus trabajadores que laboren horas extras en casos necesarios para satisfacer la demanda a corto plazo.
- (8) Remuneración:** Dinero recibido por la contraprestación del trabajo. Los criterios que deben cumplir las organizaciones son:
- (a) Los trabajadores deben recibir al menos un salario básico digno y los mínimos establecidos por sector conforme a la ley o contratos colectivos en el caso que se aplique.
  - (b) La organización no debe descontar a sus trabajadores ningún valor por motivo de sanción disciplinaria excepto en los casos de:
    - i. La normativa del país y los contratos colectivos permita este tipo de descuentos.
  - (c) La organización debe cancelar a tiempo las remuneraciones de sus trabajadores y entregar un detalle por escrito de su composición.
  - (d) Las horas extras deben ser canceladas conforme a lo establecido en la ley o contrato colectivo; en caso de no existir ninguno de los parámetros mencionados la organización debe cancelar un valor establecido o un existente en la industria.
  - (e) La organización no debe realizar contratos que violen los derechos de los trabajadores.
- (9) Sistema de gestión:** Permite el desarrollo y funcionamiento de los ocho lineamientos anteriores; es la base para que la organización cumpla con los criterios del estándar SA8000 de manera total o parcial mientras mejora

constantemente el desempeño social<sup>8</sup>. Los criterios que deben cumplir las organizaciones son:

(a) Políticas, procedimientos y registros

- i. La organización debe establecer una política para comunicar por escrito a los trabajadores la decisión del cumplimiento de la SA8000 en todos los idiomas posibles.
- ii. Dentro de la política se debe establecer la conformidad por parte de la organización en referencia a los lineamientos de la SA8000, además de respetar y cumplir con leyes nacionales, internacionales y las aplicables al tema.
- iii. La organización debe publicar la política y la Norma SA8000 en lugares visibles para los trabajadores.
- iv. La organización debe implementar políticas, procedimientos y registros para adoptar la Norma SA8000.
- v. La organización debe comunicar a sus proveedores, contratistas y clientes las políticas y procedimientos para adoptar la Norma SA8000, en todos los idiomas posibles.
- vi. La organización debe preservar los registros que demuestren la adopción de la Norma SA8000; además de proporcionar los mismos a los representantes de los trabajadores.
- vii. La organización debe realizar evaluaciones periódicas a las políticas y procedimientos para la adopción de la Norma SA8000, y los resultados de su ejecución para la mejora continua.
- viii. La organización debe facilitar al público y partes interesadas sus políticas, cuando lo necesiten.

(b) Equipo de desempeño social

- i. La organización debe establecer un Equipo de Desempeño Social EDS para preservar todos los lineamientos de la SA8000, el mismo debe estar conformado por representantes de los trabajadores y la dirección. La alta dirección es la única responsable del cumplimiento de la norma.

---

<sup>8</sup> Logro completo y sostenido del cumplimiento de la SA8000, según (Social Accountability International, 2014)

- ii. En los casos de que los grupos sindicales no elijan uno o más representantes, o la organización no se encuentra sindicalizada; los trabajadores están en la facultad de elegir entre ellos uno o más que los representen en el EDS. Por ningún motivo los representantes deben ser considerados como representantes sindicales.

(c) Identificación y evaluación de riesgos

- i. El EDS debe guiar evaluaciones periódicas de riesgos y dejar por escrito los resultados de las mismas, a fin de conocer las no conformidades reales <sup>9</sup> y potenciales <sup>10</sup> en relación a la norma; debe proponer acciones correctivas para minimizar los riesgos de acuerdo a su importancia.
- ii. El EDS debe utilizar bases de datos y técnicas de recolección que considere necesarias para guiar las evaluaciones, tomando en cuenta las sugerencias de las partes interesadas.

(d) Monitoreo

- i. El EDS debe controlar las actividades de los trabajadores para verificar el cumplimiento de la norma, tomar acciones correctivas para minimizar los riesgos identificados y cerciorarse de la eficiencia y eficacia de los sistemas implantados; a fin de lograr lo que establece la norma y políticas de la organización.
- ii. El EDS para las actividades de control tiene la autoridad de recopilar información de las partes interesadas e incluirlas en las mismas; debe mantener comunicación con los departamentos de la organización para responder a las no conformidades.
- iii. El EDS debe facilitar la realización de auditorías internas, además de elaborar informes del desarrollo de actividades para alcanzar la norma.
- iv. El EDS debe mantener reuniones continuas para evaluar el progreso de las actividades para alcanzar la norma.

(e) Involucramiento y comunicación internas

---

<sup>9</sup> Incumplimiento que ya ocurrió, afecta a un punto completo de la norma

<sup>10</sup> Incumplimiento que aún no ha ocurrido, afecta parcialmente a la norma; si no se toma acciones correctivas, se convertirá en un incumplimiento real.

- i. La organización debe evidenciar que los trabajadores comprenden los lineamientos y criterios de la Norma SA8000, además de comunicarlos continuamente.
- (f) Gestión y resolución de quejas
- i. La organización debe crear y mantener un procedimiento de quejas, en donde los trabajadores y partes interesadas comuniquen sugerencias, quejas, comentarios de la Norma SA8000; sin que exista represalias.
  - ii. La organización debe dar seguimiento a las quejas recibidas e informar los resultados a todos los trabajadores y partes interesadas.
  - iii. La organización no debe tener ninguna forma de represalia o discriminación hacia los trabajadores y partes interesadas que presentan quejas o proveen información del cumplimiento de la Norma SA8000.
- (g) Verificación externa e involucramiento de las partes interesadas
- i. La organización debe ayudar al desarrollo de auditorías notificadas o sin notificación cuyo fin sea verificar el cumplimiento de la Norma SA8000.
  - ii. La organización debe involucrarse conjuntamente con las partes interesadas para el correcto cumplimiento de la Norma SA8000.
- (h) Acciones correctivas y preventivas
- i. La organización debe establecer políticas, procedimientos y otorgar recursos para la ejecución de acciones correctivas y preventivas.
  - ii. El EDS debe tener registros de las no conformidades de la Norma SA8000, su causa raíz, las acciones correctivas y preventivas realizadas y los resultados de su aplicación.
- (i) Entrenamiento y capacitación
- i. La organización debe crear un programa de entrenamiento hacia los trabajadores para la correcta aplicación de la Norma SA8000, basándose en las evaluaciones de riesgo; y medir continuamente la efectividad del entrenamiento.
- (j) Gestión de proveedores y contratistas

- i. La organización debe garantizar que sus proveedores, subproveedores y contratistas actuales y contratados a futuro adopten la Norma SA8000; las actividades para cumplir este criterio son:
  - Comunicar a los directivos de sus proveedores, subproveedores y contratistas los criterios y lineamientos de la Norma SA8000.
  - Evaluar si los incumplimientos por parte de sus proveedores, subproveedores y contratistas generan riesgos significativos a la organización.
  - Mantener acciones para asegurar que sus proveedores, subproveedores y contratistas responda los riesgos significativos existentes.
  - Controlar y dar seguimiento a las respuestas de los riesgos significativos por parte de sus proveedores, subproveedores y contratistas.
- ii. La organización debe asegurar que los trabajadores de sus proveedores, subproveedores y contratistas que prestan sus servicios desde casa, reciban el mismo trato de los trabajadores que se encuentran en la organización bajo los lineamientos de la Norma SA8000.

(Social Accountability International, 2014)

SAI ha implementado instrumentos que permiten a las organizaciones medir su sistema de gestión para, sobre la base de su evaluación, tomar acciones correctivas. Consiste en una autoevaluación inicial cuando se solicita la certificación de la norma, proporcionando un diagnóstico del nivel de madurez del sistema de gestión; y una evaluación independiente que le permite conocer las fortalezas y debilidades del sistema de gestión, mediante una calificación por niveles de madurez en una escala del 1 al 5, como se presenta a continuación:

**Tabla 7:**

*Calificación del lineamiento sistema de gestión de la Norma SA8000 según Social Fingerprint.*

NIVEL	5	4	3	2	1
<b>Políticas, procedimientos y registros</b>	Todos los del nivel 4; políticas, procedimientos revisados y actualizados periódicamente; la norma vinculada a la estrategia empresarial y planificación demostrando mejora continua y revisión del proceso.	Implementación rutinaria de políticas y procedimientos de la norma, como lo demuestran los registros; comunicados interna y externamente; revisión de la gestión realizada.	Políticas y procedimientos escritos sobre la norma, desarrollados y comunicados internamente; mantiene registros.	Algunas políticas y procedimientos específicos, separados y relacionados con la norma; registro limitado.	No existen políticas, procedimientos ni registros relacionados con la norma.
<b>Equipo de desempeño social</b>	Todos los del nivel 4; la alta gerencia revisa la eficacia de los EDS 's; la participación de los miembros es parte de su revisión de desempeño.	Revisión del desempeño de los EDS 's, con representación equilibrada de directivos y trabajadores responsables de la implementación de la norma.	Las prácticas de la norma están a cargo de varios directivos y al menos un representante de los trabajadores.	Los encargados de recursos humanos o de la seguridad y salud en el trabajo son los principales responsables de las prácticas de la norma con énfasis en el cumplimiento de los códigos legales.	No existe ninguna responsabilidad formal por la práctica de la norma.
<b>Identificación y evaluación de</b>	Todos los del nivel 4; proceso de evaluación	El EDS es responsable de la evaluación del	Uno o más administradores	Evaluaciones de riesgos realizadas	No existe ninguna identificación y

CONTINÚA 

<p><b>riesgos</b></p>	<p>de riesgos revisado y actualizado para la mejora continua, con énfasis en la transparencia; resultados de la evaluación de riesgos utilizados en la estrategia y planificación empresarial.</p>	<p>riesgo de los procesos internos y socios del negocio<sup>11</sup> significativos; la evaluación del riesgo incluye análisis de causa raíz y consulta con las partes interesadas; EDS recomienda acciones a la alta dirección para abordar los riesgos y las causas raíces.</p>	<p>designados son responsables de la identificación, evaluación y priorización de riesgos relacionados con los procesos internos.</p>	<p>para áreas específicas, como la salud y seguridad en el trabajo.</p>	<p>evaluación formal de los riesgos.</p>
<p><b>Monitoreo</b></p>	<p>Todos los del nivel 4; proceso de monitoreo revisado y actualizado para la mejora continua; supervisión de los resultados utilizados para revisar el desempeño para cumplir con los objetivos establecidos como parte de la estrategia de negocios y la planificación.</p>	<p>El EDS es el responsable del monitoreo rutinario de la implementación de la norma, incluyendo la facilitación de auditorías internas formales.</p>	<p>Procedimientos establecidos para vigilar las prácticas de la norma en el lugar de trabajo; monitoreo realizado irregularmente.</p>	<p>Monitoreo realizado en áreas específicas como en la de salud y seguridad en respuesta a las solicitudes de los directivos o clientes.</p>	<p>No existe monitoreo formal de las prácticas de la norma.</p>

<sup>11</sup> Proveedores, subproveedores, contratistas



<b>Involucramiento y comunicación interno</b>	Todos los del nivel 4; procedimientos de comunicación revisados y actualizados basados en evaluaciones por quienes conocen la norma, e incorporan sus ideas a los planes anuales de mejora de implementación de la norma.	Comunicación regular sobre la norma entre directivos y todos los trabajadores; evaluación de quienes entienden la norma.	Comunicación formal regular sobre la norma entre la dirección y los trabajadores.	Comunicación informal, en su mayoría verbal sobre la norma entre la dirección y algunos trabajadores.	No existen canales de comunicación relacionados con la norma.
<b>Gestión y resolución de quejas</b>	Todos los del nivel 4; sistema de gestión de quejas revisado y actualizado periódicamente para garantizar que es de confianza y accesible; las quejas se revisan continuamente para identificar causas raíz y áreas para mejora continua.	Sistema forma de gestión de quejas en el lugar de trabajo; el sistema incluye múltiples formas de presentar una queja y es confidencial, no revocatoria, está disponible para las partes interesadas; las resoluciones de quejas son revisadas por la alta dirección y los resultados están disponibles.	Procedimientos escritos de gestión de quejas para recibir y responder a las mismas de fuentes internas y externas; los procedimientos identifican varios canales que los trabajadores pueden utilizar para presentar una queja.	Todas las quejas se tratan caso por caso generalmente por supervisor inmediato.	No existe un sistema de gestión de quejas.

CONTINÚA 

<b>Verificación externa e involucramiento de las partes interesadas</b>	Todos los del nivel 4; comunicación regular y proactiva con las partes interesadas para la mejora continua de la implementación de la norma.	Cooperación plena con los auditores externos; la organización participa en el involucramiento de las partes interesadas para el cumplimiento de la norma.	Procedimientos establecidos para cooperar con los auditores externos, así como para identificar y responder a las partes interesadas.	Auditores externos con acceso al lugar de trabajo según sea necesario; el acercamiento a las partes es principalmente reactiva.	No existe ningún compromiso con los auditores externos y partes interesadas.
<b>Acciones correctivas y preventivas</b>	Todos los del nivel 4; proceso de acción correctivo y preventivo revisado y actualizado para la mejora continua; la evaluación del riesgo es utilizado para predecir posibles problemas y prevenirlos.	El EDS facilita acciones correctivas y preventivas, monitoreo de plazos y asignación de recursos; análisis de causa raíz, determinan las acciones preventivas para evitar que ocurran.	Procedimientos establecidos para acciones correctivas; el proceso de acción correcta es responsabilidad de los departamentos de recursos humanos y salud y seguridad; mantiene registros de acciones.	Progreso en acciones correctivas impulsadas por clientes o entidades reguladoras.	No existen planes para el mejoramiento de la norma.
<b>Entrenamiento y capacitación</b>	Todos los del nivel 4; nivel de capacitación revisado y actualizado para la mejora continua y para asegurar que se da la capacitación necesaria al personal; se capacita a los socios del negocio para	Entrenamiento permanente para todo el personal en la implementación de la norma; capacitación especializada para el EDS; los registros de entrenamiento reflejaron efectividad del mismo; se facilitó	Plan de capacitación a todo el personal en temas de la norma, con capacitación especializada de quienes manejan la norma; entrenamiento realizado de manera irregular.	Poca capacitación de la norma como lo relacionado a salud y seguridad laboral a nuevos empleados.	No existe capacitación sobre la norma; los directivos y trabajadores son capacitados en temas relacionados a la norma.

CONTINÚA 

	evitar que surjan problemas.	la capacitación para que los socios del negocio soluciones problemas.			
<b>Gestión de proveedores y contratistas</b>	Todos los del nivel 4; implementación de la norma en los socios del negocio, en referencia a las decisiones de abastecimiento; incentivos a grupos locales de alto desempeño comprometidos para mejorar la transparencia de la cadena de suministro.	Comunicación con socios sobre la norma, el mapeo de la cadena de suministro y la evaluación de riesgos se llevaron a cabo para priorizar a ciertos socios del negocio existentes y futuros para un mayor compromiso.	Los socios del negocio informados de los requisitos de la norma y deben transmitir la aceptación; se revisa la cadena de suministro para identificar áreas de alto riesgo y monitorear las actividades de los socios más significativos.	Los socios del negocio informados de los requisitos de la norma, pero el compromiso es impulsado por los clientes.	No se informa los requisitos de la norma a los socios del negocio.

Fuente: (Social Accountability International , 2017)

### 3.2.2. AA1000

AccountAbility es una organización a nivel internacional de consultoría y que proporciona estándares para fomentar prácticas socialmente responsables dentro de empresas, gobiernos y cualquier tipo de organización; para lo cual emitió una serie de estándares AA1000 de AccountAbility divididos en:

- (1) AA1000APS versión 2008, trata fundamentalmente los principios de AccountAbility.
- (2) AA1000AS versión 2008, incluye la metodología para medir el nivel de adopción de los principios de AccountAbility por parte de la organización.
- (3) AA1000SES versión 2011, norma de compromiso de las partes interesadas.

#### 3.2.2.1. AA1000APS

Proporciona a las organizaciones “un conjunto de principios reconocidos internacionalmente y de libre acceso, para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y comunican su accountability<sup>12</sup>” (AccountAbility, 2008). Estos principios obligan a la organización la inclusión de sus partes interesadas en sus actividades; además de que identifiquen y comprendan criterios de sostenibilidad que impacten en su desempeño económico, financiero, medioambiental y social, y sobre la base de los mismos, implementen estrategias y objetivos de prácticas responsables. Se clasifican en:

- (1) Principio Básico de Inclusividad: A partir de su cumplimiento, permite alcanzar los dos siguientes. Hace referencia a la inclusión de los grupos de interés de una organización en el desarrollo de sus prácticas responsables para lograr la sostenibilidad; así como ser responsables con el impacto de sus acciones sobre ellos, involucrando a todos los niveles para lograr mejores resultados. Los criterios para que una organización adopte el principio de inclusividad son:
  - (a) Comprometerse a ser responsable con los grupos de interés, sobre los que se genera un impacto por el desarrollo de sus actividades.

---

<sup>12</sup> Reconocimiento, conducta transparente y responsabilidad del impacto de las políticas, procedimientos, estrategias, actividades, productos y desempeño de la organización.

- (b) Establecer un procedimiento de participación continuo de los grupos de interés en la organización.
  - (c) Contar con los recursos y capacidades necesarios para implementar y mantener el procedimiento de participación de los grupos de interés.
  - (d) El procedimiento de participación de los grupos de interés, incluye:
    - i. Determinar y entender las capacidades, expectativas, necesidades, opiniones y recomendaciones de los grupos de interés.
    - ii. Implementar y mantener estrategias, programas y formas de compromiso consistentes y equilibradas con los grupos de interés.
    - iii. Permitir la comprensión, aprendizaje y progreso de la organización.
    - iv. Implementar mecanismos para incluir a los grupos de interés en decisiones que contribuyen al desarrollo de la sostenibilidad.
    - v. Reforzar la capacidad de los grupos de interés internos como externos.
    - vi. Tratar problemas o conflictos entre las diferencias por expectativas, necesidades, opiniones y recomendaciones de los grupos de interés.
- (2) Principio de Relevancia: Determina la relevancia e importancia de una actividad para la organización y los grupos de interés en el desarrollo de la sostenibilidad, a fin de tomar decisiones correctas. Para esto se necesita un proceso de determinación de relevancia, el mismo debe estar alineado con las estrategias y decisiones de la organización. Los criterios para que una organización adopte el principio de relevancia son:
- (a) Establecer un proceso de determinación de relevancia continuo que sea aplicable a toda la organización.
  - (b) Contar con los recursos y capacidades necesarios para implementar y mantener el proceso de determinación de relevancia.
  - (c) El proceso de determinación de relevancia, incluye:
    - i. Determinar y analizar capacidades, expectativas, necesidades, opiniones y recomendaciones de los grupos de interés; las consideraciones sociales, financieras, políticas, normas de sostenibilidad.
    - ii. Medir la relevancia y determinar el significado de los asuntos de sostenibilidad reconocidos, bajo criterios claros, pertinentes, amparados, replicables y asegurables.

- iii. Tratar problemas o conflictos entre las diferencias por expectativas relativas a la relevancia.
  - (d) Dar prioridad y definir un orden de los asuntos de sostenibilidad de relevancia dentro del proceso de determinación de relevancia.
- (3) Principio de Capacidad de Respuesta: Hace referencia a que los asuntos de los grupos de interés que afectan el desarrollo sostenible son tratados bajo actividades, políticas, estrategias, objetivos, metas y decisiones; además son comunicados. Sin embargo, estas respuestas no pueden satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés ya que dependen de los recursos disponibles de la organización. Los asuntos son priorizados a fin de determinar el tiempo de respuesta. Los criterios para que una organización adopte el principio de capacidad de respuesta son:
- (a) Implementar y mantener un proceso continuo que sea aplicable a toda la organización para desarrollar respuestas apropiadas que incluya a los grupos de interés; un entendimiento claro, completo y equilibrado; un análisis de la importancia del asunto y su capacidad de respuesta tomando en cuenta los asuntos priorizados y los recursos disponibles de la organización; un compromiso con el tiempo de respuesta.
  - (b) Contar con los recursos y capacidades necesarios para cumplir con su compromiso de respuesta.
  - (c) Responder de forma clara, completa y equilibrada los asuntos relevantes.
  - (d) Responder oportunamente de forma que se atiendan las expectativas, necesidades, opiniones y recomendaciones de los grupos de interés.
  - (e) Implementar y mantener un proceso continuo, completo y equilibrado que sea aplicable a toda la organización para comunicar a los grupos de interés; que incluya las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Además que permita la adopción de los principios de AccountAbility.

### 3.2.2.2. AA1000AS

Proporciona los lineamientos necesarios para lograr un aseguramiento de sostenibilidad<sup>13</sup>, el cual evalúa el cumplimiento de los principios de AccountAbility y la calidad de la información en relación al desarrollo de sostenibilidad.

La norma establece dos tipos de encargo de aseguramiento, entendiéndose a este término como la conclusión que proporciona el proveedor de aseguramiento de la credibilidad de la información divulgada en relación al desempeño en sostenibilidad.

- (1) Tipo I: Principios de AccountAbility: El proveedor de aseguramiento es el encargado de evaluar el cumplimiento de los principios con la finalidad de asegurar a los grupos de interés que la organización administra el desarrollo de sostenibilidad y comunica dicha información, sin verificar la fiabilidad de la misma, puesto que se la utiliza como evidencia para determinar el alcance de los principios.
- (2) Tipo II: Principios de AccountAbility e Información sobre el Desempeño: El proveedor de aseguramiento evalúa el cumplimiento de los principios como el tipo uno; además debe evaluar la fiabilidad de la información del desarrollo de sostenibilidad seleccionándola de acuerdo a su importancia, puesto que si solo evalúa la fiabilidad, no se cumple los criterios de la AA1000AS. El proveedor de aseguramiento aporta con conclusiones y resultados para que exista un aseguramiento de la información.

El encargo de aseguramiento proporciona dos niveles de aseguramiento:

- (1) Nivel alto: Cuando la evidencia obtenida es suficiente para que el proveedor de aseguramiento emita su informe minimizando el riesgo de que su conclusión pueda ser errónea; proporciona un nivel de confianza alto de la información. La evidencia para evaluar el cumplimiento de los principios es recopilada tanto de fuentes internas como externas, en todos los niveles de la organización.
- (2) Nivel moderado: Cuando la evidencia obtenida es suficiente para que el proveedor de aseguramiento emita su informe minimizando el riesgo en menor proporción que el nivel alto de que su conclusión pueda ser errónea;

---

<sup>13</sup> Aseguramiento de la información divulgada sobre el desempeño en sostenibilidad así como de sistemas, datos y procesos.

proporciona un nivel de confianza moderado de la información. La evidencia para evaluar el cumplimiento de los principios es recopilada tanto de fuentes internas como de terceros, en los niveles directivos.

El proveedor de aseguramiento debe acordar el alcance del encargo que incluye información cubierta que consiste en coordinar con la organización toda la información disponible para el encargo de aseguramiento; criterio apropiado<sup>14</sup> en la que el proveedor deberá seguir los criterios de la AA100APS para medir el cumplimiento de los Principios de AccountAbility; y, comunicar a la organización el nivel de aseguramiento exigido que puede ser de tipo I o tipo II, o una combinación de los dos.

En la evaluación del cumplimiento de los principios para obtener un nivel de aseguramiento moderado la evidencia mínima debe incluir: analizar y entender los procesos mediante un muestreo, interrogar a los altos directivos sobre la efectividad de los procesos, a través de una muestra examinar las acciones por parte de la alta dirección, conseguir y medir la evidencia de la alta dirección, para el cumplimiento de los principios. Para un nivel de aseguramiento alto deberá incluir a todas las áreas de la organización y a los grupos de interés para incrementar la evidencia.

Los resultados del proceso de aseguramiento se reflejan en un informe; el proveedor de aseguramiento entregará un informe a la alta dirección si se ha pactado con anterioridad.

### **3.2.2.3. AA1000SES**

El alcance de esta norma consiste en el compromiso con las partes interesadas que incluye el involucramiento de las mismas en el gobierno corporativo, estrategia y las operaciones mediante la comunicación de las prácticas, acciones y decisiones para lograr el desarrollo y sostenibilidad de la organización; además de que los grupos interés identifiquen y entiendan dichas acciones. La organización a fin de lograr un compromiso de calidad con sus partes interesadas debe apoyarse en los principios de la AA1000APS, mantener un proceso de toma de decisiones, atender los aspectos significativos de la organización y grupos de interés, implementar espacios para el

---

<sup>14</sup> Criterios relevantes, exhaustivos, fiables, neutrales y comprensibles.



diálogo, ser transparente, pertinente, manejable y receptivo, contar con un proceso para involucrar a los grupos de interés y disponer de recursos suficientes.

Al mantener un compromiso de calidad con sus partes interesadas se logra un desarrollo sostenible ya que permite mantener una comunicación con las mismas a fin de que participen en el proceso de toma de decisiones; gestionar de manera eficaz los riesgos, oportunidades y reputación; resolver problemas y lograr objetivos utilizando recursos (conocimientos, dinero, tecnología y personas) de los diferentes grupos; comprender el ambiente donde desarrollan sus actividades, el comportamiento del mercado y factores políticos y culturales; mejorar e innovar sus procesos y productos; capacitar e influir a los grupos de interés para perfeccionar sus acciones y decisiones; fomentar la confianza y transparencia con los grupos de interés.

La norma es aplicable a todos los grupos de interés tanto internos como externos, a todo tipo de organización independientemente de su tamaño.

Para lograr el compromiso y la integración con los grupos de interés se requiere involucrarse con los Principios de AccountAbility; incluir el compromiso en el gobierno y procesos significativos para la adecuada toma de decisiones, en las políticas relacionadas al establecimiento de estrategias y en las operaciones.

El compromiso con las partes interesadas puede abarcar tanto para un área como para toda la organización así como para las operaciones a nivel regional, nacional o mundial; en referencia a sus actividades, productos y servicios puede ser total o parcial; así mismo se debe determinar el tiempo de compromiso ya sea a corto o largo plazo. Para identificar los grupos de interés en el proceso de compromiso es necesario la implementación de una metodología de selección de los mismos que cumpla con los siguientes atributos los grupos: que tengan una dependencia directa o indirecta en las actividades de la organización; con quienes se tiene una responsabilidad legal, comercial, operacional o ética; que tengan necesidades económicas, sociales o medioambientales inmediatas; que tengan un impacto significativa al momento de tomar decisiones; que aporten con sus puntos de vista para identificar y comprender mejor oportunidades.

El proceso de compromiso de los grupos de interés consta de cuatro etapas:

(1) Planificar:

- (a) Detallar y mapear a los grupos de interés, además de mantener una revisión de los mismos en el proceso de compromiso; a fin de entender quiénes son, sus características, expectativas, dependencia y relación con la organización, lugar de influencia y la forma en cómo pueden comprometerse.
- (b) Describir el nivel y método de compromiso de los grupos de interés detallados a continuación:
  - i. Nivel de compromiso consultar: la organización realiza las preguntas y los grupos de interés responden mediante encuestas, conversaciones individuales, reuniones, grupos de discusión.
  - ii. Nivel de compromiso implicar: enseñanza por parte de todos, pero la organización y los grupos de interés trabajan de forma independiente; mediante talleres, foros, paneles, procesos de participación para toma de decisiones.
  - iii. Nivel de compromiso negociar: dos o más partes dialogan para encontrar una solución; mediante acuerdos contractuales o acuerdos colectivos de sindicatos.
  - iv. Nivel de compromiso colaborar: enseñanza, toma de decisiones y actividades en conjunto; mediante asociaciones, negocios y proyectos conjuntos.
  - v. Nivel de compromiso empoderar: Delegar decisiones a los grupos de interés; mediante la incorporación de los mismos en el gobierno, estrategias y operaciones.
- (c) Se deben establecer los límites de la información a fin de conocer que información puede ser divulgada a los grupos de interés y que pueden publicar los mismos fuera del proceso, en los casos de difundir información secreta se debe llegar a un acuerdo de confidencialidad para poder compartirla ya que solo permita su libre acceso pero no su divulgación.

- (d) Implementar un plan de compromiso en el cual se tomen en cuenta las opiniones de los grupos de interés y se establezca su alcance, objeto, metodología de selección de los grupos de interés; debe documentar asuntos referentes a la gestión del proceso (cronograma, personas de contacto, riesgos y recursos); tomar en cuenta aspectos que impidan el desarrollo de las capacidades de los grupos de interés para que comprometerse en el plan como (accesibilidad del lugar, religión, cultura, estilos de comunicación, conflictos sociales).
  - (e) Crear indicadores cuantitativos y cualitativos a fin de conocer el cumplimiento del compromiso de los grupos de interés para determinar las secciones de mejora y mostrar el valor agregado una vez puesto en práctica el compromiso con los grupos de interés.
- (2) Preparar:
- (a) Establecer los recursos necesarios (humanos, financieros y tecnológicos) para el proceso de compromiso de las partes interesadas y los cambios que se darán a partir de los resultados obtenidos del compromiso.
  - (b) Desarrollar las capacidades de los grupos de interés en áreas de conocimiento, habilidades y oportunidad a fin de disminuir el riesgo de compromiso debido a las diferencias por idioma, cultura, distancia, tiempo, discapacidad, que no les permite comprometerse en su totalidad.
  - (c) Los propietarios del proceso y grupos de interés deben determinar y tratar los riesgos del compromiso que pueden ser problemas entre los grupos de interés; falta de compromiso; la organización no pueda cumplir con todas las expectativas y necesidades de todos los grupos, falta de información, desigualdad entre los grupos por ser fuertes o débiles.
- (3) Implementar el plan del compromiso:
- (a) Los propietarios del proceso deben invitar formalmente a participar en el compromiso a los grupos de interés conociendo con anterioridad su cultura y costumbres, la invitación debe ser enviada a personas específicas; deben mantener un archivo de los contactos de los invitados.
  - (b) Los propietarios deben entregar instrumentos necesarios a los grupos de interés para que comprendan el proceso de compromiso y este sea

consistente y receptivo; tomando en cuenta diferencias por idioma, discapacidad y educación.

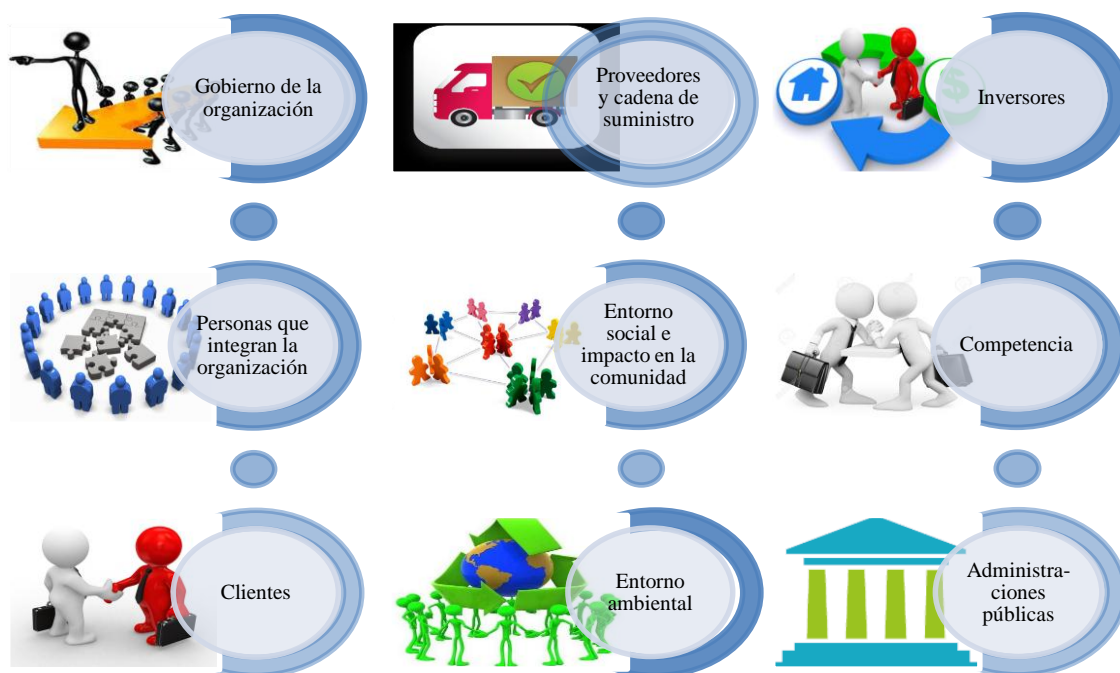
- (c) Los propietarios y los grupos de interés deben involucrarse con las reglas básicas para el desarrollo del proceso de compromiso que incluye el respeto a la opinión de todos los participantes.
  - (d) Los propietarios deben anotar y documentar los resultados del proceso de compromiso que incluya las expectativas, necesidades y opiniones de los grupos de interés; participaciones principales; recomendaciones, planteamientos y acciones.
  - (e) Implementar y mantener un plan de acción como respuesta a los resultados obtenidos en el proceso de compromiso que incluya actividades y decisiones que respondan a las expectativas e inquietudes de los grupos de interés, garantizar que existe una segregación adecuada de funciones, definir plazos para la ejecución de las respuestas.
  - (f) Informar los resultados y el plan de acción mediante un informe escrito a los participantes del proceso, llegar a un convenio con los grupos de interés a fin de comunicar los resultados de forma interna y externa.
- (4) Actuar, revisar y mejorar:
- (a) La organización debe evaluar el proceso de compromiso y los propietarios deben medir la calidad del compromiso de los involucrados; la evaluación puede ser mediante la medición del cumplimiento de los criterios de la norma o a través de una escala que mide el grado de adopción de la norma.
  - (b) La organización buscará mejorar sus procesos tomando en cuenta las recomendaciones de los grupos de interés.
  - (c) La organización debe controlar los resultados obtenidos en el plan de acción e informar a los grupos de interés sobre dicha evaluación.
  - (d) La organización debe comunicar abiertamente sus acciones para el desarrollo del proceso de compromiso que contribuyen al logro de objetivos y estrategias.

(AccountAbility, 2008)

### 3.2.3. SGE 21

Forética es una asociación de empresas y profesionales constituida en el año 1999 que fomenta la RSE a través del cumplimiento de la norma europea Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE) 21 emitida por primera vez en el año 2000 con su última actualización al 2017, la misma que permite “implantar, auditar y certificar un sistema de gestión ética y socialmente responsable” (Forética, 2017), incluyendo aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno(ASG); propone una estructura razonable de cómo adoptar la RSE agrupando todas las áreas de una organización. La norma es aplicable para cualquier tipo de organización, puede adoptarse en una, varias o en todas las unidades de negocio ya sean nacionales, regiones o a nivel mundial.

La evaluación de la norma puede realizarse mediante dos formas : un ciclo para obtener la certificación que consiste en tres años, en el primer año se realiza una auditoría inicial y en los dos posteriores auditorías de seguimiento, aprobado el ciclo la organización recibe un certificado por cualquiera de las entidades certificadoras de Forética; y una evaluación de la conformidad realizada por profesionales autorizados por Forética que evalúan el cumplimiento de la norma mediante evidencias documentales otorgándole una validación que cumple con la metodología de gestión propuesta por la norma. La norma establece requisitos que se encuentran divididos en nueve áreas de gestión como se muestra a continuación:



**Figura 5:** Áreas de gestión de la SGE 21

Fuente: (Forética, 2017)

(1) Gobierno de la organización que incluye los siguientes criterios

(a) La organización debe implementar y mantener una política de responsabilidad social que debe:

- i. Política de responsabilidad social: Alinear las operaciones y estrategias de la organización con aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno con la finalidad de incrementar los impactos positivos de los grupos de interés.
- ii. Ser aprobada por los altos directivos, estar a disposición pública e informar a todos los miembros de la organización.

(b) Código de conducta: La organización debe elaborar un código de conducta el cual debe:

- i. Tener relación con los valores y la política de responsabilidad social de la organización.
- ii. Ser aprobada por los altos directivos e informar a todos los miembros de la organización.
- iii. Mantener un canal de solución de dudas, denuncias, disgustos o sugerencias sobre la gestión de la ética y responsabilidad social en la organización asegurando la inexistencia de represalias.

- iv. Definir sanciones por el incumplimiento del código
- (c) Comité de responsabilidad social: La organización debe implementar un Comité de responsabilidad social que:
- i. Sea nombrado por los altos directivos y conformado por quienes este designe con miembros de las áreas de gestión de la organización además de expertos externos.
  - ii. Garantizar la existencia de recursos humanos, económicos y materiales para el correcto funcionamiento del sistema de gestión ético y socialmente responsable.
  - iii. Determinar un modo de comunicación con los grupos de interés.
  - iv. Asegure que el plan de RSE y sus actividades disminuyan los riesgos de ASG; supervise el cumplimiento de objetivos y metas.
  - v. Guíe a la organización sobre el comportamiento del mercado que brinde oportunidades a la organización en temas de ASG.
  - vi. Evalúe y analice la política de responsabilidad social y código de conducta.
  - vii. Mantenga una reunión por lo menos semestralmente.
  - viii. Mantener una comunicación con los altos directivos y con comisiones que tengan relación en temas de ASG.
- (d) Responsable de gestión ética/responsabilidad social: La organización debe nombrar un responsable de la gestión ética / responsabilidad social garantizando que:
- i. Sea competente y tenga capacidades suficientes en asuntos de gestión de ASG.
  - ii. Conozca el impacto de ASG en la organización.
  - iii. Cuide la implementación, cumplimiento, seguimiento y medición del sistema de gestión ético y socialmente responsable conjuntamente con el Comité de responsabilidad social.
- (e) Gestión de riesgos: La organización debe gestionar los riesgos significativos de ASG revisados anualmente e implementar un plan de mitigación como respuesta a los mismos.

- (f) Plan de responsabilidad social: La organización debe crear un plan de responsabilidad social tomando en cuenta los objetivos de ASG, que incluya responsabilidades, tiempos, recursos e indicadores.
- (g) Relación y diálogo con los grupos de interés: La organización debe examinar las consecuencias generadas por su gestión en relación a los grupos de interés a fin de incrementar el valor.
  - i. Determinar y clasificar a los grupos de interés.
  - ii. Localizar las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante la implementación de una metodología.
  - iii. Diseñar y clasificar los planes de acción de acuerdo a la importancia e informar a los grupos de interés.
  - iv. Conservar evidencias de los resultados de las actividades realizadas.
- (h) Política anticorrupción: La organización debe implementar y mantener una política de anticorrupción que contenga:
  - i. Actividades para la disminución de soborno o extorsión.
  - ii. Pautas para la entrega y recepción de obsequios y premios.
  - iii. Alternativas para detectar los problemas de intereses.
  - iv. Instrumentos de consulta y denuncia de actividades de corrupción.
- (i) Auditoría interna: La organización debe ejecutar auditorías internas anuales del sistema de gestión ética y socialmente responsable para controlar la aplicación del mismo de acuerdo a la norma y debe:
  - i. Detallar el proceso de auditoría por escrito mencionando las responsabilidades, criterios de la auditoría.
  - ii. Registrar los problemas y complicaciones detectadas y sus actividades de mejora; y un informe de auditoría que incluya conclusiones para el Comité de responsabilidad social.
- (j) Revisión por la dirección y mejora continua: Los altos directivos deben realizar revisiones anuales del sistema de gestión ética y socialmente responsable mediante el uso de indicadores y el desarrollo de planes de mejora.



(k) Divulgación de información no financiera: La organización debe mantener de forma pública la información de ASG relacionada a su gestión y debe presentar un informe de desempeño ASG.

(2) Personas que integran la organización

(a) Derechos humanos: La organización debe promover, respetar y verificar el cumplimiento los derechos humanos, para esto debe contar con:

- i. Un convenio público en el que se compromete por lo menos a cumplir con los derechos humanos de la infancia y juventud, de la asociación y condiciones de trabajo.
- ii. Un proceso para determinar, evitar y corregir su impacto en los derechos humanos.
- iii. Planes de respuesta para corregir los impactos negativos provocados en los derechos humanos.

(b) Igualdad de oportunidades y no discriminación: La organización debe mantener políticas y procedimientos para promover el principio de igualdad de oportunidades en la selección del personal, capacitación y desarrollo profesional. Debe disminuir y eliminar la discriminación en el trabajo que incluye distinción por raza, sexo, religión, ideología política, cultura, idioma, nacionalidad, edad, orientación sexual y discapacidad.

(c) Gestión de la diversidad e inclusión: La organización debe desarrollar una gestión de la diversidad e inclusión mediante las siguientes actividades:

- i. Determinar y examinar los perfiles de diversidad, además de sus expectativas y necesidades con el fin de implementar un plan de respuesta hacia los resultados obtenidos, el cual debe ser evaluado cada tres años.

(d) Conciliación de la vida personal, familiar y laboral: La organización debe implementar y mantener un plan de conciliación de la vida personal, familiar y laboral tomando en cuenta las necesidades, opiniones y expectativas de quienes laboran en la misma.

(e) Diseño y estructura: La organización debe implementar un organigrama actualizado de su estructura, comunicar las funciones, responsabilidades,

líneas de autoridad y metodología de evaluación de desempeño a los trabajadores con el fin de asegurar un trato justo.

- (f) Seguimiento del clima laboral: La organización debe realizar una evaluación del clima laboral cada tres años a fin de tomar acciones de mejora.
  - (g) Salud y bienestar en el trabajo: La organización debe asegurar la salud y bienestar de los trabajadores mediante:
    - i. Identificación y evaluación de los riesgos laborales y psicosociales.
    - ii. Proporcionar un puesto de trabajo seguro y saludable.
    - iii. Capacitar y educar a los trabajadores en temas de adaptación al puesto de trabajo, salud laboral, seguridad e higiene de acuerdo a cada puesto.
    - iv. Entregar información referente a la seguridad de las instalaciones.
  - (h) Formación y fomento de la empleabilidad: La organización debe evaluar las necesidades de educación mediante programa de capacitación para que los trabajadores actualicen sus conocimientos.
  - (i) Reestructuración responsable: La organización debe minimizar los impactos negativos en procesos de reestructuración tomando en cuenta las necesidades e intereses de los trabajadores.
- (3) Clientes
- (a) Innovación responsable: La organización debe desarrollar productos y servicios con criterios socialmente responsables.
  - (b) Calidad y excelencia: Asegurar que su gestión mantiene estándares de calidad mediante:
    - i. Dar a conocer que los altos directivos se comprometen a cumplir con la calidad.
    - ii. Comunicar a los trabajadores los principios de calidad establecidos.
    - iii. Medir la satisfacción de los clientes a fin de tomar acciones de mejora en base a los resultados obtenidos.
    - iv. Implementar un proceso para dar respuesta a las quejas, incidentes y reclamos a fin de determinar sus causas.

- (c) Información responsable de productos y servicios: La organización debe comunicar toda la información referente de sus productos y servicios a sus clientes debe incluir:
    - i. Reconocimiento claro de producto o servicio.
    - ii. Establecer precios, condiciones de pago y tiempo de entrega.
    - iii. Informar sobre las características del producto o servicio, riesgos en la salud, condiciones de uso y conservación.
  - (d) Acceso a productos y servicios: La organización debe conocer sus clientes y los consumidores de sus productos y servicios con el fin de analizar las circunstancias que obstaculizan el acceso a los mismos; y administrar los riesgos por el uso del producto o servicio.
  - (e) Publicidad y marketing responsable: La organización debe mantener políticas para la promoción de sus productos que incluyan criterios responsables, amparo a personas vulnerables, protección de datos personales, y vinculación con medios de comunicación.
  - (f) Consumo responsable: La organización debe realizar actividades para sensibilizar a los clientes del uso y adquisición de sus productos y servicios.
- (4) Proveedores y cadena de suministro:
- (a) Compras responsables: la organización debe guiar sus compras en prácticas ASG.
  - (b) Sistema de evaluación: La organización debe clasificar por orden de importancia sus proveedores a fin de llevar un control sobre los mismos.
  - (c) Homologación de proveedores: La organización debe homologar sus proveedores tomando en cuentas sus prácticas responsables.
  - (d) Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora: La organización debe comunicar a los proveedores sus expectativas y obligaciones del acuerdo comercial; y promover prácticas de responsabilidad social en sus procesos.
- (5) Entorno social e impacto en la comunidad:
- (a) Medición y evaluación del impacto social: La organización debe evaluar anualmente el impacto de sus procesos, actividades y acciones en el

entorno que se desarrolla e implementar acciones correctivas a los mismos.

- (b) Inversión en la comunidad: La organización de acuerdo a sus capacidades puede realizar actividades alineadas con la estrategia y valores de la misma en pro de la comunidad.

(6) Entorno ambiental:

- (a) Identificación de actividades e impactos ambientales: La organización debe considerar las repercusiones de sus procesos, actividades, acciones, productos y servicios en el medio ambiente que incluye consumo de agua, energía y materiales; manejo de residuos; emisiones de gases y acústica; y daño a la biodiversidad.
- (b) Programa de gestión ambiental: La organización debe implementar un programa de gestión ambiental para sus sitios de trabajo que este alineado con el compromiso ambiental de la organización y el plan de RSE.
- (c) Plan de riesgos ambientales: La organización debe crear un plan de contingencias ambientales que evalúe, prevenga y gestione las posibles circunstancias de emergencia ambiental.
- (d) Estrategia frente al cambio climático: La organización debe desarrollar estrategias para luchar contra el cambio climático a fin de tomar acciones correctivas para disminuir la emisión de gas de efecto invernadero.

(7) Inversores:

- (a) Buen gobierno, propiedad y gestión: La organización debe mantener relaciones con sus inversionistas bajo los principios de transparencia, lealtad y creación de valor para lo cual ha de concretar un código de buen gobierno y un protocolo de vínculo con sus inversionistas.
- (b) Transparencia de la información: La organización debe mantener el libre acceso de sus cuentas anuales.

(8) Competencia:

- (a) Competencia leal: La organización debe respetar los derechos de propiedad de la competencia, no divulgar información falsa en su contra.

- (b) Cooperación y alianzas: La organización debe promover reuniones y conferencias con sus competidores a fin de intercambiar anécdotas y establecer parámetros de gestión responsable conjunta.
- (9) Administraciones públicas:
- (a) Cumplimiento de la legislación y normativa: La organización debe asegurar el cumplimiento de la normativa legal relacionada a su actividad, sector, entorno local, ambiental y social donde se desarrolla.
  - (b) Fiscalidad responsable: La organización debe dar a conocer el pago de sus impuestos.
  - (c) Colaboración y alianzas público – privadas: La organización debe comunicarse y dialogar con las administraciones públicas que se vincula para ayudar al progreso de alianzas público privadas que promuevan la gestión ética y responsabilidad social.

(Forética, 2017)

#### **3.2.4. ISO 26000**

En abril del año 2001 la Comisión de Política del Consumidor (COPOLCO)<sup>15</sup> de la Organización Internacional de Estandarización con sus siglas en inglés ISO emitió un informe del valor de los estándares de responsabilidad social corporativa, base sobre el cual se inició el desarrollo de la norma ISO 26000 que fue emitida formalmente en noviembre del 2010, como una guía para “ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, fomentar que vayan más allá del cumplimiento legal y proporcionar orientación sobre principios, expectativas de responsabilidad social y como integrarlas en la organización” (Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador , 2011); aplicable a todo tipo de organización sin tener un propósito de certificación.

La norma establece siete principios de responsabilidad social a fin de lograr el desarrollo sostenible:

- (1) Rendición de cuentas: La organización debería rendir cuentas sobre las repercusiones sociales, ambientales y económicas de sus actividades;

---

<sup>15</sup>Promueve los intereses de los consumidores en los estándares de las normas ISO.

respondiendo a quienes se ven afectados, ya que esto traerá un beneficio mutuo tanto para la organización como para la sociedad.

- (2) **Transparencia:** La organización debería ser transparente en sus actividades que repercuten en la sociedad y el medio ambiente, presentando información íntegra, clara y concreta de sus políticas, acciones y decisiones sobre las que es responsable; alcanzable y comprensible para quienes se ven afectados.
- (3) **Comportamiento ético:** La organización debería tener un comportamiento ético, que incluye valores de honestidad, equidad e integridad; fomento por parte de los altos directivos a un comportamiento ético; adopción, aplicación u cumplimiento de las normas de comportamiento ético.
- (4) **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** La organización debería respetar, valorar y responder a las expectativas de las partes interesadas.
- (5) **Respeto al principio de legalidad:** La organización debería identificar y cumplir las leyes y normativas aplicables a responsabilidad social, además de comunicar a los miembros de la organización que deben implementar dichas medidas.
- (6) **Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** La organización debería respetar la normativa internacional en caso de que la nacional no considere aspectos sociales y medioambientales, y en la existencia de problemas entre ambas.
- (7) **Respeto a los derechos humanos:** La organización debería respetar, identificar y promover los derechos humanos.

La norma establece siete materias fundamentales de responsabilidad social:

- (1) **Gobernanza de la organización:** Es el procedimiento mediante el cual la organización toma y efectúa decisiones para lograr sus objetivos; es la base para que la organización actúe de manera socialmente responsable en referencia a sus acciones y decisiones, y aplique los principios mencionados. Los procesos y estructuras para la toma de decisiones permiten:
  - (a) Crear y mantener estrategias, objetivos y metas que ayuden al logro de responsabilidad social.
  - (b) Evidenciar el compromiso y rendición de cuentas por parte de los responsables.

- (c) Desarrollar y mantener un ambiente en donde se ejecuten los principios de responsabilidad social.
  - (d) Implementar incentivos económicos y no económicos tomando en cuenta el cumplimiento de responsabilidad social.
  - (e) Utilizar los recursos financieros, naturales y humanos de forma eficiente.
  - (f) Apoyar a los grupos minoritarios, para que desempeñen cargos directivos.
  - (g) Implementar líneas de comunicación con las partes interesadas, a fin de conocer sus acuerdos y desacuerdos, para tomar acciones correctivas.
  - (h) Impulsar la participación de todos los empleados en las acciones de responsabilidad social.
- (2) Derechos humanos: Son los derechos que respaldan a todos los individuos; innatos de cada persona, irrenunciables, universales, inseparables e interdependientes; divididos en derechos civiles y políticos, y económicos, sociales y culturales. La norma establece los siguientes asuntos para alcanzar esta materia fundamental:
- (a) Debida diligencia: Consiste en analizar las repercusiones en el cumplimiento de los derechos humanos provocados por las actividades de la organización, de las partes interesadas y de terceros.
  - (b) Situaciones de riesgo para los derechos humanos: En la organización existen diferentes actividades y entornos con mayor grado de probabilidad de incumplimiento de los derechos humanos como problemas políticos e inexistencia de derechos políticos y civiles; pobreza, enfermedades catastróficas, desastres antropogénicos<sup>16</sup>; actividades que afecten el medioambiente, comunidades y niños; corrupción; y explotación laboral.
  - (c) Evitar la complicidad: La organización debería evitar la complicidad, actos que se realizan para vulnerar los derechos humanos, divididos en :
    - i. Complicidad directa: La organización conoce que se vulneran los derechos humanos, y a pesar de eso los realiza.
    - ii. Complicidad beneficiosa: La organización y sus sucursales se beneficia de la vulneración de los derechos humanos por parte de terceros.

---

<sup>16</sup> Conjunto de actividades realizadas por el ser humano que provocan impactos medioambientales.

- iii. Complicidad tácita: La organización no da a conocer a las autoridades sobre la vulneración de los derechos humanos.
  - (d) Resolución de reclamaciones: La organización debería implementar y mantener instrumentos para que las partes interesadas informen de actos de violación de derechos humanos, a fin de tener una respuesta.
  - (e) Discriminación y grupos vulnerables: La organización debería eliminar cualquier forma de discriminación que incluye distinción por raza, sexo, estado civil, religión, ideología política, cultura, idioma, nacionalidad, edad, orientación sexual, enfermedades catastróficas, discapacidad, embarazo o afiliación a un grupo sindical.
  - (f) Derechos civiles y políticos: La organización debería respetar los derechos civiles y políticos que incluyen derecho a la vida, a liberarse de la tortura, a la propiedad, a la libertad e integridad de la persona, al debido proceso legal y audiencia justa en casos criminales, libertad de opinión y expresión, libertad de practicar cualquier religión, libertad de pensamientos, libertad para el acceso a servicios públicos.
  - (g) Derechos económicos, sociales y culturales: La organización debería respetar los derechos económicos, sociales y culturales que incluyen derecho a educación, trabajo en condiciones favorables y equitativas, libertad de asociación, nivel de salud adecuado, alimentación, vestimenta, vivienda, salud y protección social.
  - (h) Principios y derechos fundamentales en el trabajo: La organización debería promover los derechos en el trabajo que incluyen libertad de asociación y negociación colectiva, erradicación del trabajo forzoso u obligatorio, trabajo infantil y discriminación en el lugar de trabajo.
- (3) Prácticas laborales: La organización debería mantener prácticas laborales que incluyen políticas, estrategias y actividades relacionadas al trabajo. La norma establece los siguientes asuntos para alcanzar esta materia fundamental:
- (a) Trabajo y relaciones laborales: La organización debería ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas a través del pleno empleo, continuidad laboral y trabajo justo.



- (b) Condiciones de trabajo y protección social: La organización debe proporcionar buenas condiciones de trabajo que incluyen; remuneración justa, jornada laboral de acuerdo a la ley, días de descanso, vacaciones, permisos por maternidad y enfermedad, acceso a servicios básicos, seguridad social.
  - (c) Diálogo social: La organización debería mantener diálogo y comunicación entre los directivos, trabajadores y sus representantes a fin de conocer los intereses en conflicto y en común de las partes, consultas, intercambiar información y establecer un mecanismo de resolución de controversias.
  - (d) Salud y seguridad ocupacional: La organización debería fomentar la salud física, mental y social de sus trabajadores; además de prever y tratar riesgos laborales inherentes a las actividades de la organización.
  - (e) Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo: La organización debería mejorar la calidad de vida de las personas contribuyendo al desarrollo de sus capacidades, mediante la implementación de políticas y actividades en el entorno de trabajo considerando aspectos sociales, la erradicación de la discriminación, capacidad y competencia de los trabajadores.
- (4) El medio ambiente: La organización debería mantener un enfoque integrado que tome en cuenta las repercusiones económicas, sociales, de salud y medioambientales de sus acciones y decisiones. La norma establece los siguientes asuntos para alcanzar esta materia fundamental:
- (a) Prevención de la contaminación: La organización debería mantener acciones para la preservación del medio ambiente que incluye emisiones al aire, vertidos al agua, gestión de residuos, utilización y disposición de productos químicos tóxicos y peligros, y otras formas de contaminación como ruidos, olores, contaminación lumínica y emisiones electromagnéticas.
  - (b) Uso sostenible de los recursos: La organización debería asegurar la optimización de los recursos a fin de garantizar su existencia en el futuro; mediante la eficiencia energética, conservación y utilización del agua,

eficiencia en el uso de materiales y disminución de la exigencia de recursos en un producto.

- (c) Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo: La organización debería reducir la emisión de gases de efecto invernadero y adaptarse al cambio climático.
  - (d) Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales: La organización debería mantener acciones para la protección del medio ambiente y reparación de hábitats naturales, mediante la evaluación y protección de la biodiversidad; reparación de los servicios de los ecosistemas como alimentos, agua y combustible; uso sostenible de la tierra y recursos naturales; y fomento del desarrollo urbano y rural en concordancia con el medio ambiente.
- (5) Prácticas justas de operación: La organización debería mantener conductas éticas en desarrollo de sus actividades con otras organizaciones y partes interesadas. La norma establece los siguientes asuntos para alcanzar esta materia fundamental:
- (a) Anti-corrupción: La organización debería desarrollar y mantener políticas, estrategias y actividades para la erradicación de distintas formas de corrupción que incluyen sobornos, tráfico de influencias, blanqueo de dinero y fraude.
  - (b) Participación política responsable: La organización puede fomentar el desarrollo de políticas públicas que beneficien la calidad de vida de las personas que se encuentran en su entorno.
  - (c) Competencia justa: Consiste en fomentar la competencia justa buscando la igualdad de oportunidades de todas las organizaciones, innovación en los productos, mejoras en la calidad de vida y contribución al crecimiento económico.
  - (d) Promover la responsabilidad social en la cadena de valor: La organización debería impulsar la aplicación de principios y prácticas socialmente responsables en la cadena de valor.
  - (e) Respeto a los derechos de la propiedad: La organización debería promover el respeto a los derechos de propiedad física e intelectual que

incluyen derechos sobre la tierra, patentes, de autor, de denominación de origen y de fondos.

- (6) Asuntos de consumidores: La organización es responsable con sus clientes y consumidores de sus productos, otorgando educación e información; empleando información concreta, útil y justa de marketing y de procesos de contratación; logrando el consumo sostenible y la creación de nuevos productos que satisfagan las expectativas y necesidades de los consumidores vulnerables. La norma establece los siguientes asuntos para alcanzar esta materia fundamental:
- (a) Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación: La organización debería otorgar información clara y entendible sobre todos los productos y servicios, para que sobre la base de estos los consumidores escojan la mejor opción para comprar.
  - (b) Protección de la salud y seguridad de los consumidores: La organización debería abastecer de productos y servicios que no generen daños a los consumidores y facilitar las instrucciones sobre su uso.
  - (c) Consumo sostenible: La organización debería fomentar niveles de consumo relacionados con el desarrollo sostenible que incluye preocupación por los animales, ciclo de vida de los productos, cadenas de valor.
  - (d) Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias: La organización debería mantener e implementar un sistema de atención al cliente que incluye instrucciones de uso, servicio técnico y de garantía, devoluciones y un sistema de quejas en el que comuniquen sugerencias, quejas, inquietudes y expectativas a fin de satisfacer sus necesidades.
  - (e) Protección y privacidad de los datos de los consumidores: La organización debería asegurar la protección y privacidad de la información de los consumidores; e implementar un sistema estricto de obtención, uso y seguridad a fin de otorgar credibilidad y confianza.
  - (f) Acceso a servicios esenciales: Si la organización presta servicios básicos, puede ayudar a cumplir con el derecho a la satisfacción de necesidades.

- (g) Educación y toma de conciencia: La organización debería comunicar a los consumidores sus derechos y responsabilidades, para sobre la base de los mismos elijan que producto adquirir con decisiones argumentadas.
- (7) Participación activa y desarrollo de la comunidad: La organización debería desarrollar y mantener políticas y procedimientos de ayuda hacia la comunidad en donde realiza sus actividades a fin de cooperar al crecimiento político, económico y social. La norma establece los siguientes asuntos para alcanzar esta materia fundamental:
- (a) Participación activa de la comunidad: La organización puede crear alianzas con organizaciones del sector en el que opera y con las partes interesadas a fin de prever y solucionar problemas existentes.
  - (b) Educación y cultura: La organización debería fomentar la educación y cultura ya que son la base para el desarrollo social y económico.
  - (c) Creación de empleo y desarrollo de habilidades: La organización debería ofrecer puestos de trabajo a fin de colaborar con la disminución de la pobreza, además de desarrollar las habilidades de los trabajadores a fin de alcanzar el desarrollo social y económico.
  - (d) Desarrollo y acceso a la tecnología: La organización puede crear alianzas con organizaciones y asociaciones del sector a fin de promover el acceso a las nuevas tecnologías buscando equidad entre países, regiones, territorios y géneros.
  - (e) Generación de riqueza e ingresos: La organización puede ayudar a crear programas y proyectos de emprendimientos que cooperen en el desarrollo de los grupos vulnerables.
  - (f) Salud: La organización debería respetar y promover el derecho a la salud, mediante prácticas para prever o mitigar enfermedades o daños en la salud de la comunidad, a causa de sus actividades.
  - (g) Inversión social: La organización puede mantener programas de inversión hacia la comunidad para aumentar el desarrollo social de la misma.

(International Standard Organization , 2010)

### **3.3. Modelos**

#### **3.3.1. Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables**

El Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social fue creado en el año 1998 por un grupo de empresarios y ejecutivos como una Organización de la sociedad civil de interés público, con su sede en Sao Paulo – Brasil, cuyo fin es movilizar, impulsar y contribuir a las empresas a comprender y aplicar prácticas socialmente responsables para alcanzar una sociedad justa y sustentable, sin otorgar ningún tipo de sello o certificación. Entre sus actividades están el intercambio de conocimiento mediante charlas, eventos y seminarios de manera voluntaria y gratuita; y desarrollo de instrumentos para las empresas a fin de que evalúen sus prácticas y acentúen su compromiso en responsabilidad social, es por ello que el Instituto ha desarrollado los Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables con su última actualización al 2013 y su versión en español traducida por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE), socio del Instituto; y promovido por el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial PLARSE en los países de Argentina, Bolivia, Ecuador, Paraguay y Perú.

El instrumento para medir el desempeño es un cuestionario agrupado en dimensiones dividido en temas, subtemas e indicadores; cada indicador abarca tres cuestiones:

- (1) De profundidad donde se interpreta la evolución de las prácticas de RSE en cada indicador,
- (2) Binarias que contiene preguntas con respuestas de si o no que indican en qué estado se encuentra la organización; y,
- (3) Cuantitativas que presentan cuestiones numéricas para cooperar con la determinación de objetivos y metas para el próximo periodo de aplicación de los indicadores.

El cuestionario es aplicable para todo tipo de organización, además de ser flexible ya que pueden escoger los indicadores a fines a sus intereses; al finalizar el cuestionario las repuestas son enviadas al sistema online gratuito del instituto a fin de obtener un informe de diagnóstico para la organización. Las dimensiones del cuestionario son:

- (1) Visión y estrategia: Es la base sobre la cual la organización determina sus actividades, es por esto que la visión y estrategia deben estar enfocadas en prácticas sustentables presentes en los productos y servicios. Se dividen en los indicadores de:
  - (a) Estrategias para la sustentabilidad: Integrar en las estrategias y la planificación cuestiones relacionadas con RSE y sustentabilidad.
  - (b) Propuesta de valor: Alcanzar una diferenciación respecto a la competencia aplicando prácticas de RSE y sustentabilidad.
  - (c) Modelo de negocios: Incorporar en el modelo de negocios y en los procesos de gestión prácticas de sustentabilidad.
- (2) Gobierno corporativo y gestión: Dividido en los temas:
  - (a) Gobierno corporativo: Cuestiones que conducen a la organización a alinear su gestión con prácticas de RSE y sustentabilidad. Dividido en los subtemas de:
    - i. Gobierno Corporativo y conducta: La forma de gobierno y conducta son la base de una organización ya que atraen la atención de sus partes interesadas. Se divide en los indicadores de:
      - Código de conducta: Mantener y comunicar un código de conducta a fin de asegurar un comportamiento ético.
      - Gobernabilidad: Establecer un sistema de toma de decisiones alineado con aspecto de RSE y sustentabilidad a fin de alcanzar los objetivos de la organización.
      - Compromisos voluntarios y participación en iniciativas de RSE y sustentabilidad: Mantener estos compromisos para asegurar la aplicación de aspectos de RSE y sustentabilidad y lograr un comportamiento ético.
      - Participación de los públicos de interés: Identificar y mantener un diálogo con las partes interesadas para el mejoramiento de la conducta de la organización.
    - ii. Rendición de cuentas: Informar y responsabilizarse de las repercusiones negativas en temas medioambientales, económicos, sociales y éticos producto del giro del negocio. Se divide en los indicadores de:

- Relaciones con inversores y balances financieros: Relaciones transparentes con sus inversores y la exactitud en los balances financieros.
  - Reporte de sustentabilidad y reportes integrados: Comunicar el desempeño ambiental, social y económico de forma clara y equilibrada.
  - Comunicación con responsabilidad social: Se logra una comunicación efectiva cuando la organización influye positivamente en la sociedad.
- (b) Prácticas de operación y gestión: La sociedad civil sigue las prácticas de RSE y sustentabilidad de la organización como compromiso de responsabilidad de las mismas. Dividido en los subtemas de:
- i. Competencia leal: Mantener una estrategia de relación eficiente con las empresas del sector, con el siguiente indicador:
    - Competencia leal: consolidar patrones de competencia a fin de ser líder en el sector.
  - ii. Prácticas de anticorrupción: Considerando a la corrupción como un acto de abuso del poder, con el siguiente indicador:
    - Prácticas de anticorrupción: Políticas, estrategias y procesos para reconocer y minimizar prácticas de corrupción.
  - iii. Participación política responsable: Estudiar la relación entre el gobierno y las empresas buscando la transparencia a fin de cumplir con los intereses de ambas partes, con los siguientes indicadores:
    - Contribuciones para campañas políticas: Desarrollar espacios de reflexión para tratar temas de donaciones a candidatos y/o partidos políticos a fin de lograr la transparencia en dichos actos.
    - Participación en políticas públicas: La sociedad y las organizaciones deben vincularse para participar en el desarrollo de políticas públicas.
  - iv. Sistemas de gestión: Contribuye al giro del negocio de la organización, con los siguientes indicadores:
    - Gestión participativa: Los empleados deben participar en la solución de sus problemas y en el desarrollo de estrategias que los favorezcan.

- Sistema de gestión integrado: Busca la integración de los datos vinculados con la gestión a fin de lograr una mayor eficacia.
- Sistema de gestión de proveedores: Incluir a sus proveedores en las prácticas de RSE y sustentabilidad.
- Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos: Establecer medidas para minimizar repercusiones sociales y ambientales.
- Gestión de la RSE y sustentabilidad: Incorporar la RSE y sustentabilidad en las actividades de la organización.

(3) Social: Dividido en los temas:

- (a) Derechos humanos: Respetar y asegurar el cumplimiento de los derechos humanos. Dividido en los subtemas de:
  - i. Situaciones de riesgos para los derechos humanos: Analizar y comprender las situaciones que no permiten el cumplimiento de los derechos humanos a fin de tomar acciones correctivas, con los siguientes indicadores:
    - Monitoreo de los impactos del negocio en los derechos humanos: Analizar las repercusiones que generan las actividades de la organización y relacionarlos con los derechos humanos.
    - Trabajo infantil en la cadena de proveedores: Establecer mecanismos para controlar el trabajo infantil en la cadena de proveedores.
    - Trabajo forzoso en la cadena de proveedores: Establecer mecanismos para controlar el trabajo forzoso en la cadena de proveedores.
  - ii. Acciones afirmativas: Mantener condiciones equitativas para todos los trabajadores que incluyen la no discriminación en el reclutamiento, selección y capacitación del personal, remuneración justa, y cualquier otra forma de discriminación. con el siguiente indicador:
    - Promoción de la diversidad y la equidad: Implementar mecanismos para eliminar cualquier tipo de discriminación dentro de la organización.



- (b) Prácticas laborales: Garantizar un empleo seguro, digno y justo para mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Dividido en los subtemas de:
- i. Relaciones laborales: Respetar a los empleados y a las leyes que los ampara: con los siguientes indicadores:
    - Relación con empleados: Implementar criterios para una buena relación con sus empleados.
    - Relación con sindicatos: Garantizar la libre asociación y el derecho a asociarse y a la negociación colectiva.
  - ii. Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento: Capacitar a los trabajadores para contribuir a su desarrollo profesional, con los siguientes indicadores:
    - Remuneración y beneficios: Establecer políticas de remuneración y beneficios acorde a sus competencias.
    - Compromiso con el desarrollo profesional: Implementar planes de capacitación a sus trabajadores.
    - Comportamiento frente a desvinculaciones y jubilación: En caso de separación o jubilación implementar medidas para asegurar el futuro de los trabajadores.
  - iii. Salud y seguridad en el trabajo y calidad de vida: Garantizar la seguridad y salud en los puestos de trabajo, con los siguientes indicadores:
    - Salud y seguridad de los empleados: Implementar medidas para asegurar la salud y seguridad de los trabajadores.
    - Condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada laboral: Implementar medidas para asegurar las condiciones de trabajo y garantiza una buena calidad de vida de los trabajadores.
- (c) Cuestiones relativas al consumidor: Establecer una relación transparente con los consumidores a fin de satisfacer sus necesidades. Dividido en los subtemas de:
- i. Respeto a derecho del consumidor: Mantener una relación clara y proactiva con los consumidores, con los siguientes indicadores:

- Relacionamiento con el consumidor: Impulsar la calidad de la atención en la pre venta, durante y post venta del producto o servicio.
  - Impacto derivado del uso de productos o servicios: Reconocer las repercusiones de sus productos o servicios y dar a conocer su forma de uso y características.
- ii. Consumo consciente: Educar a los consumidores sobre las consecuencias del consumo excesivo de un producto o servicio, con el siguiente indicador:
- Estrategia de comunicación responsable y educación para el consumo consciente: Comunicar información real sobre el producto o servicio y fomentar el consumo consciente.
- (d) Relación con la comunidad y participación en su desarrollo: Mantener una relación con la comunidad y permitir la participación logando su desarrollo. Dividido en el subtema de:
- i. Gestión de impactos en la comunidad y desarrollo: Tomar en cuenta los requerimientos de la comunidad al momento de establecer las estrategias de la organización, con los siguientes indicadores:
- Gestión de los impactos de la empresa en la comunidad: Respetar las costumbres, normas y tradiciones de la comunidad en donde opera.
  - Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de las acciones sociales: Apoyar en la solución de problemas existentes en las comunidades.
  - Apoyo al desarrollo de proveedores: Fomentar el desarrollo de pequeñas y medianas empresas del entorno en el que opera contratándolas como sus proveedores.
- (4) Ambiental. Dividido en el tema:
- (a) Medio ambiente: Contribuir a disminuir los problemas ambientales. Dividido en los subtemas de:
- i. Cambios climáticos: Conocer las consecuencias que trae consigo los cambios climáticos, con los siguientes indicadores:

- Acciones relacionadas al cambio climático: Crear y mantener políticas para gestionar los riesgos y oportunidades vinculadas con el cambio climático.
  - Adaptación al cambio climático: Mantener medidas y políticas para la continuidad del negocio en caso de problemas climáticos.
- ii. Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios ecosistémicos y la biodiversidad: Optimizar el uso de los recursos naturales buscando gestionar y mitigar las repercusiones que produce, con los siguientes indicadores:
- Sistema de gestión ambiental: Emplear mecanismos para incluir la gestión ambiental en sus operaciones.
  - Prevención de la contaminación: Mantener medidas para disminuir y eliminar cualquier tipo de contaminación atmosférica, visual y sonora.
  - Uso sustentable de los recursos materiales: Desarrollar e implementar programas para promover el uso eficiente de materiales a fin de disminuir las repercusiones negativas que genera su uso.
  - Uso sustentable del agua: Desarrollar e implementar programas para promover el uso eficiente del agua a fin de disminuir las repercusiones negativas que genera su uso.
  - Uso sustentable de la energía: Desarrollar e implementar programas para promover el uso eficiente de la energía a fin de disminuir las repercusiones negativas que genera su uso.
  - Uso sustentable de la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales: Desarrollar e implementar programas para promover el uso y preservación eficiente de la biodiversidad a fin de disminuir las repercusiones negativas que genera su uso.
  - Educación y concientización ambiental: Crear y mantener campañas, proyectos y programas para capacitar a las partes interesadas sobre la concientización ambiental.
- iii. Impactos causados por el consumo: Desarrollar soluciones relacionadas con el ciclo de vida de los productos a fin de reducir las repercusiones ocasionadas por el consumo, con los siguientes indicadores:

- Impactos del transporte, logística y distribución: Analizar y responder a las repercusiones negativas debido al transporte, logística y entrega de sus productos.
- Logística reversa: Implementar planes y programas de gestión de residuos ocasionados por el consumo de los productos.

(Instituto Ethos - IARSE, 2013)

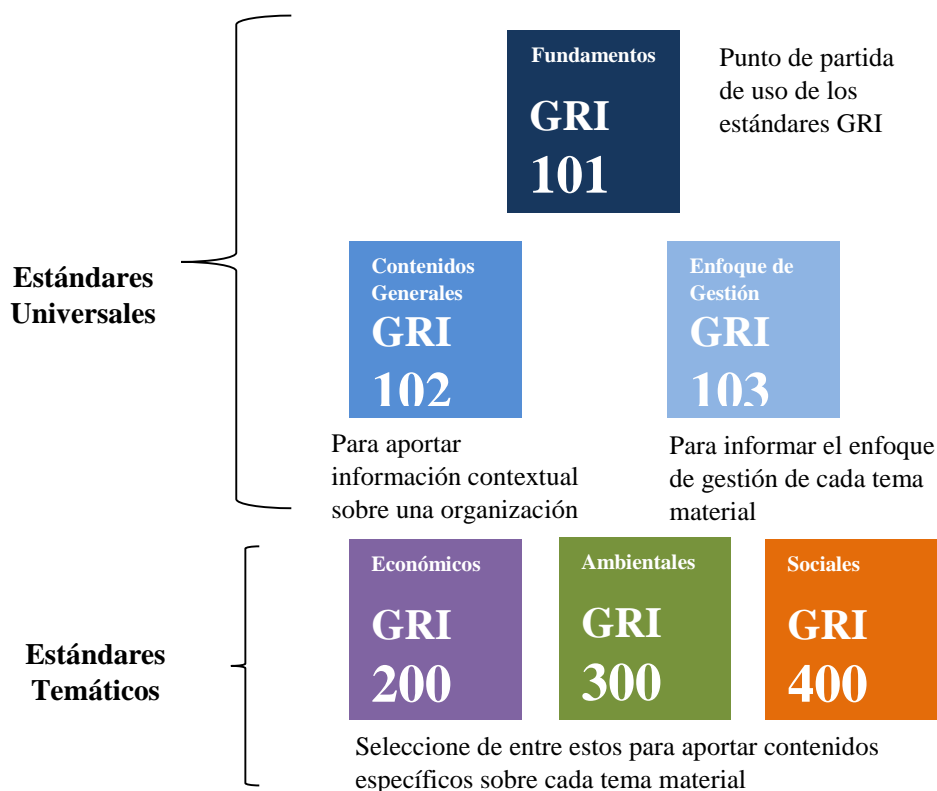
### **3.3.2. Global Reporting Initiative (GRI)**

En 1997 nace el Global Reporting Initiative<sup>17</sup> (GRI) como una organización independiente sin fines de lucro que coopera con las empresas y gobiernos a nivel mundial, a que entiendan y comuniquen las repercusiones en temas de sostenibilidad a causa de sus actividades, para lo cual han emitido los Estándares de Informes de Sostenibilidad con su última versión al 2016, el hecho de divulgar información de sostenibilidad permite a todo tipo de organización determinar y administrar riesgos y aprovechar nuevas oportunidades, que progresen económicamente al mejorar su gobernanza y su relación con las partes interesadas; además de que protegen el medio ambiente y contribuyen al desarrollo de la sociedad.

Los Estándares se dividen en dos grupos universales y temáticos; y estos a su vez se dividen en cuatro series, como se muestra a continuación:

---

<sup>17</sup> Traducida al español como Iniciativa de Reporte Global; organización que emite estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad.



**Figura 6:** Descripción de los Estándares GRI

Fuente: (GRI STANDARDS, 2016)

### A. Estándares universales

(1) Serie 100: Incluye tres estándares universales:

- (a) Estándar GRI 101 Fundamentos: Es la base para que una organización utilice los Estándares GRI, se divide en tres secciones:
  - i. **Sección 1:** En dos grupos se incluyen los principios para la elaboración de los Informes de Sostenibilidad según el cuadro siguiente:

**Tabla 8:**

*Principios para la elaboración de los Informes de Sostenibilidad según GRI*

Relativos a la definición del contenido del informe	Relativos a la definición de la calidad del informe
Inclusión de los grupos de interés	Precisión
Contexto de sostenibilidad	Equilibrio
Materialidad	Claridad
Exhaustividad	Comparabilidad
	Fiabilidad y Puntualidad

Fuente: (GRI STANDARDS, 2016)

Los principios relativos al contenido del informe ayudan a las organizaciones a tomar decisiones de qué contenido incluir; y los relativos a la calidad del informe facilita la toma decisiones para asegurar la calidad de la información que se presenta.

- ii. **Sección 2:** Trata del proceso para el uso de los Estándares GRI en la elaboración de los Informes de Sostenibilidad, que incluye:

**Tabla 9:**

*Proceso de elaboración de los Informes de Sostenibilidad según GRI*

<b>Actividad del proceso</b>	<b>Responsabilidad de la organización.- La organización debe:</b>
Aplicación de los principios	Aplicar los principios para la elaboración de informes mencionados en la sección 1.
Notificar contenidos generales	Realizar los informes de acuerdo a los contenidos obligatorios emitidos en el Estándar GRI 102: Contenidos Generales.
Identificación de los temas materiales y sus coberturas	Reconocer y determinar sus temas materiales <sup>18</sup> de acuerdo a los principios relacionados al contenido del informe.
	Reconocer y determinar la cobertura para cada tema material.
Informar sobre temas materiales	Incorporar el Estándar GRI 103: Enfoque de Gestión.
	Incorporar los contenidos del estándar correspondiente de acuerdo al tema material existente en la serie 200,300 y 400.
	Adoptar otros contenidos pertinentes, siempre y cuando el tema material no sea tomado en cuenta en los Estándares.
Presentación de información	Incluir contenidos obligatorios utilizando referencias de una fuente específica, garantizando que las mismas contengan la localización exacta del contenido obligatorio.
	Entregar información del periodo actual y de al menos dos periodos anteriores al recopilar y presentar la información del Informe; utilizar medidas de general aceptación; emitir datos absolutos y notas explicativas al momento de utilizar ratios.

Fuente: (GRI STANDARDS, 2016)

<sup>18</sup> Temas que evidencian las repercusiones económicas, ambientales y sociales relevantes para la organización

iii. **Sección 3:** Incluye la forma de cómo redactar las declaraciones relacionadas con el uso de los Estándares, existen dos opciones para la elaboración de los Informes:

- Esencial: Cuando el informe contiene la información mínima necesaria para entender el giro de la organización, sus temas materiales y repercusiones relacionadas, y cómo gestionar las mismas.
- Exhaustiva: Se crea a partir de la opción esencial, pero incorpora contenidos extras sobre estrategia, ética e integridad de la organización y su gobierno.

(b) Estándar GRI 102 Contenidos Generales: Incluye los requerimientos para elaborar el Informe en relación a la información de la organización, se divide en seis secciones:

**Tabla 10:**

*Secciones y contenidos del Estándar 102: Contenidos Generales según GRI*

Sección	Contenidos
Perfil de la organización: Explica el tamaño, ubicación y actividades de la organización.	Nombre de la organización; actividades, marcas, productos y servicios; ubicación de la sede y operaciones; propiedad y forma jurídica; mercados atendidos; tamaño de la organización; información sobre empleados y otros trabajadores; cadena de suministro; principio o enfoque de precaución hacia el medio ambiente; y, afiliación a asociaciones.
Estrategia: Describe la estrategia de la organización en relación a la sostenibilidad	Declaración de altos ejecutivos “director general y presidente” responsables de la toma de decisiones; e, impactos económicos, ambientales y sociales, riesgos y oportunidades principales.
Ética e integridad: Hace referencia a las conductas éticas	Valores, principios y estándares de conducta; y, mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.
Gobernanza: Brindan un descripción general del gobierno de la organización.	Estructura de gobernanza; delegación de autoridad; responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales; consulta a grupos

CONTINÚA 

	de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales; composición del máximo órgano de gobierno y sus comités; conflictos de intereses; políticas de remuneración; entre otros.
Participación de los grupos de interés: Incluye el enfoque de la organización en relación a sus grupos de interés.	Lista de grupos de interés; acuerdos de negociación colectiva; identificación y selección, enfoque de participación de los grupos de interés; temas y preocupaciones clave.
Prácticas para la elaboración de informe: Explica el proceso que la organización ha realizado para determinar el contenido del Informe.	Entidades incluidas en los estados financieros; definición de los contenidos de los informes y cobertura del tema; lista de temas materiales; expresión de la información; cambios en la elaboración de informes; periodo y fecha del último informe; declaración de la elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI; y, índice de contenidos GRI.

Fuente: (GRI STANDARDS, 2016)

- (c) Estándar GRI 103 Enfoque de gestión: Trata los requerimientos para presentar información acerca del enfoque que utiliza una organización para gestionar un tema material; se divide en:

**Tabla 11:**

*Requerimiento y contenidos del Estándar 103: Enfoque de gestión según GRI*

Estándar	Requerimiento - Contenidos
Enfoque de gestión	Requerimiento general para la presentación de información acerca del enfoque de gestión de temas materiales.
	Contenido: Explicación del tema material y su cobertura.
	Contenido: El enfoque de gestión y sus componentes.
	Contenido: Evaluación del enfoque de gestión.

Fuente: (GRI STANDARDS, 2016)



## **B. Estándares temáticos**

(2) Serie 200: Incluye los estándares en temas económicos, dividido en seis:

(a) GRI 201 Desempeño económico: Dividido en los contenidos:

- i. 201-1 Valor económico directo generado y distribuido: La organización debe presentar información acerca del valor económico directo generado (ingresos), distribuido (costos operacionales, salarios, beneficios a empleados, pagos a proveedores, gobierno, e inversiones en la comunidad) y retenido (generado menos distribuido).
- ii. 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático: La organización debe presentar información acerca de los riesgos y oportunidades generados por el cambio climático que influyen en las operaciones, ingresos y gastos de la organización.
- iii. 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación: La organización debe presentar información acerca de la existencia de los planes de pensiones y su valor presupuestado; si cuenta con una asignación distinta para el pago de planes de pensiones; y, en caso de que la asignación no sea suficiente, debe aclarar las acciones a realizar para adquirir la diferencia.
- iv. 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno: La organización debe presentar información acerca del dinero recibido por parte del gobierno en el periodo objeto de estudio y si algún gobierno es parte de la estructura accionarial, en qué grado se encuentra.

(b) GRI 202 Presencia en el mercado: Dividido en los contenidos:

- i. 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local: La organización debe presentar información acerca de la relación entre el salario inicial estándar por sexo y el salario mínimo vigente de acuerdo a actividades significativas; detallar las razones que sustentan el pago por encima del salario mínimo; comunicar el salario mínimo utilizado en caso de no existir el salario mínimo local.

- ii. 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de directivos contratados de la comunidad en la que opera.
- (c) GRI 203 Impactos económicos indirectos: Dividido en los contenidos:
- i. 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados: La organización debe presentar información acerca de las inversiones relevantes realizadas en infraestructura y servicios que apoyan a la comunidad en que operan; las repercusiones existentes y futuras, positivas y negativas en la comunidad.
  - ii. 203-2 Impactos económicos indirectos significativos: La organización debe presentar información acerca de las repercusiones económicas indirectas positivas o negativas por la misma; y la relevancia de dichas repercusiones en relación a la competencia y a las expectativas de las partes interesadas como marcos de trabajo nacionales e internacionales.
- (d) GRI 204 Prácticas de adquisición: Dividido en el contenido:
- i. 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales: La organización debe presentar información acerca del porcentaje del valor estimado de compras en proveedores locales definidos por la misma; y, el porcentaje de productos y servicios adquiridos a nivel local.
- (e) GRI 205 Anticorrupción: Dividido en los contenidos:
- i. 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción: La organización debe presentar información acerca del total de operaciones y el porcentaje de las mismas que se han evaluado en referencia con riesgos de corrupción; y, de los riesgos relevantes vinculados con la corrupción reconocida en la evaluación de riesgos.
  - ii. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción: La organización debe presentar información acerca del total y el porcentaje de los miembros del órgano de gobierno, empleados y socios de negocio, con quienes se ha comunicado políticas y procedimientos de anticorrupción; y en el caso de los miembros del órgano de gobierno y empleados, el total y el porcentaje de a quienes se ha otorgado capacitación en este tema.

- iii. 205-3 Casos de corrupción y medidas tomadas: La organización debe presentar información acerca del total de casos de corrupción confirmados, si se despidió a algún empleado o si se establecieron medidas disciplinarias, si se eliminó relaciones con socios de negocio, y la existencia de casos jurídicos en contra de la organización o empleados.
- (f) GRI 206 Competencia desleal: Dividido en el contenido:
- i. 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia: La organización debe presentar información acerca del número de acciones jurídicas en proceso o culminadas relacionadas a la competencia desleal, el incumplimiento de las prácticas monopólicas y contra la libre competencia; además de los resultados de las acciones jurídicas culminadas.
- (3) Serie 300: Incluye los estándares en temas ambientales, dividido en ocho:
- (a) GRI 301 Materiales: Dividido en los contenidos:
- i. 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen: La organización debe presentar información acerca del peso o el volumen de los materiales utilizados para la producción y el envasado de sus productos y servicios, detallando los materiales renovables y no renovables.
  - ii. 301-2 Insumos reciclados: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de los insumos reciclados empleados para la elaboración de sus productos y servicios.
  - iii. 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de productos y materiales para envasar que han sido reutilizados, por cada tipo de producto.
- (b) GRI 302 Energía: Dividido en los contenidos:
- i. 302-1 Consumo energético dentro de la organización: La organización debe presentar información acerca del consumo energético dentro de la organización que incluye el total de combustible renovable y no renovable consumido; total de electricidad, calefacción, refrigeración y

vapor adquiridos para consumir, autogenerados pero que no se consumen y vendidos.

- ii. 302-2 Consumo energético fuera de la organización: La organización debe presentar información acerca del consumo energético fuera de la organización y las metodologías o instrumentos utilizados para obtener dicha información.
  - iii. 302-3 Intensidad energética: La organización debe presentar información acerca del ratio de intensidad energética que es igual al consumo de energía de combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos dividido para los parámetros específicos establecidos por la organización que pueden ser número de unidades producidas, volumen de producción, tamaño de la estructura de la empresa, número de empleados, total de ingresos o ventas.
  - iv. 302-4 Reducción del consumo energético: La organización debe presentar información acerca de la reducción de consumo energético (electricidad, combustible, calefacción, refrigeración o vapor) debido al rediseño en sus procesos, renovación o acondicionamiento de los equipos, cambios en sus operaciones.
  - v. 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicio: La organización debe presentar información acerca de la reducción de los requerimientos de los productos y servicios que ofrece.
- (c) GRI 303 Agua: Dividido en los contenidos:
- i. 303-1 Extracción de agua por fuente: La organización debe presentar información acerca del agua total extraída de acuerdo al tipo de fuente que incluye aguas superficiales (agua de humedales, ríos, lagos y océanos), aguas subterráneas, aguas de lluvia recolectada, agua residuales de otra organización, agua potable.
  - ii. 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua: La organización debe presentar información acerca de las fuentes de agua afectadas por la extracción, especificando el tamaño de la fuente, si está dentro de un área protegida, su importancia para la biodiversidad y para las comunidades locales.

iii. 303-3 Agua reciclada y reutilizada: La organización debe presentar información acerca del total de agua reciclada y reutilizada.

(d) GRI 304 Biodiversidad: Dividido en los contenidos:

- i. 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas: Si la organización opera dentro o junto a áreas protegidas o de valor para la biodiversidad, debe presentar información acerca de su ubicación geográfica; tierras subsuperficiales y subterráneas arrendadas, gestionadas o propias de la organización; tipo de actividad y el tamaño del área de trabajo; valor de la biodiversidad.
- ii. 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad: La organización debe presentar información acerca de las repercusiones positivas y negativas a la biodiversidad a causa de su actividad.
- iii. 304-3 Hábitats protegidos o restaurados: La organización debe presentar información acerca de su accionar en busca la protección y restauración de hábitats.
- iv. 304-4 Especies que aparecen en la lista roja de la UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza) y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones: La organización debe presentar información acerca del número de especies que se encuentran en el listado de la UICN o en las listas de conservación nacionales, cuyo hábitat se ve afectado por sus actividades.

(e) GRI 305 Emisiones: Dividido en los contenidos:

- i. 305-1 Emisiones directas de gas de efecto invernadero (GEI): La organización debe presentar información acerca del valor total de emisiones directas de gas invernadero de CO<sub>2</sub>.
- ii. 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía: La organización debe presentar información acerca del valor total de emisiones indirectas de gas invernadero de CO<sub>2</sub>, de acuerdo a su ubicación.

- iii. 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI: La organización debe presentar información acerca del valor total de otras emisiones indirectas de gas invernadero de CO<sub>2</sub>.
  - iv. 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI: La organización debe presentar información acerca del ratio de intensidad de las emisiones de GEI por separado, dicho cálculo equivale a valor total de emisiones de GEI dividido para los parámetros específicos establecidos por la organización que pueden ser número de unidades producidas, volumen de producción, tamaño de la estructura de la empresa, número de empleados, total de ingresos o ventas.
  - v. 305-5 Reducción de las emisiones de GEI: La organización debe presentar información acerca de su accionar en busca de la reducción de emisiones de GEI, debido al rediseño en sus procesos, renovación o acondicionamiento de los equipos, cambios en sus operaciones.
  - vi. 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO): La organización debe presentar información acerca de la creación, importación y exportación de SAO que incluye las sustancias generadas, destruidas por tecnologías, y empleadas como materias primas para la producción de otras sustancias químicas.
  - vii. 305-7 Oxígeno de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), óxidos de azufre (SO<sub>x</sub>) y otras emisiones significativas al aire: La organización debe presentar información acerca de las emisiones al aire generadas por su actividad como NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>, contaminantes orgánicos persistentes, compuestos orgánicos volátiles, contaminantes del aire peligrosos y partículas.
- (f) GRI 306 Efluentes y residuos: Dividido en los contenidos:
- i. 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino: La organización debe presentar información acerca del total de agua expulsada planificada y no planificada, detallando su forma de vertido, su rumbo, y la calidad de agua.
  - ii. 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación: La organización debe presentar información acerca del peso de los residuos peligrosos y no peligrosos, su tratamiento y procedimiento de eliminación.

- iii. 306-3 Derrames significativos: La organización debe presentar información acerca del total de derrames de petróleo, combustible, residuos y sustancias químicas; volumen y lugar del mismo.
  - iv. 306-4 Transporte de residuos peligrosos: La organización debe presentar información acerca del peso total de los residuos peligrosos, ya sean transportados, importados, exportados o tratados.
  - v. 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y-o escorrentías: La organización debe presentar información acerca de las repercusiones de los vertidos de agua a las masas de agua.
- (g) GRI 307 Cumplimiento ambiental: Dividido en el contenido:
- i. 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental: La organización debe presentar información acerca de las multas y sanciones monetarias y no monetarias por el incumplimiento de la normativa referente a temas ambientales.
- (h) GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores: Dividido en los contenidos:
- i. 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de los proveedores contratados actualmente que han sido evaluados y elegidos de acuerdo con parámetros ambientales.
  - ii. 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas: La organización debe presentar información acerca del número de proveedores evaluados y reconocidos como proveedores con repercusiones ambientales negativas, las repercusiones negativas en la cadena de suministro, porcentaje de proveedores reconocidos con quienes se establecieron acciones de mejora o se terminó la relación contractual.
- (4) Serie 400: Incluye los estándares en temas sociales, dividido en diecinueve:
- (a) GRI 401 Empleo: Dividido en los contenidos:
- i. 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal: La organización debe presentar información acerca del número total y

porcentaje de los empleados contratados y de la rotación del personal clasificados por edad, sexo y región.

- ii. 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal: La organización debe presentar información acerca de los beneficios habituales otorgados a los empleados que trabajan tiempo completo.
- iii. 401-3 Permiso parental: La organización debe presentar información acerca del total de empleados que tienen derecho y se han amparado al permiso parental, clasificado por sexo; y el total y porcentaje de los que han regresado al finalizar este permiso.

(b) GRI 402 Relaciones trabajador – empresa: Dividido en el contenido:

- i. 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales: La organización debe presentar información acerca del tiempo de aviso mínimo a los empleados cuando existan cambios representativos en su actividad; en negociaciones colectivos este tiempo debe estar pactado en los acuerdos colectivos.

(c) GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo: Dividido en los contenidos:

- i. 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador – empresa de salud y seguridad: La organización debe presentar información acerca del funcionamiento de los comités y el porcentaje de puestos de trabajo que necesiten un seguimiento de la organización.
- ii. 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencias de accidentes (TFA), enfermedades profesionales (EP), días perdidos (DP), absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional: La organización debe presentar información acerca del funcionamiento de las clases de accidentes, TFA, tasa de incidencia de EP, tasa de DP, tasa de absentismo laboral y muertes por accidentes laborales clasificados en empleados y trabajadores.
- iii. 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad: La organización debe presentar



información acerca de si existe un puesto de trabajo que necesite seguimiento de la misma puesto que su actividad es de alto riesgo.

- iv. 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos: La organización debe presentar información acerca de las especificaciones de salud y seguridad en acuerdos sindicales.

(d) GRI 404 Formación y enseñanza: Dividido en los contenidos:

- i. 404-1 Media de horas de formación al año por empleado: La organización debe presentar información acerca del promedio de horas de capacitación a los empleados, dividido por sexo y puesto de trabajo.
- ii. 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición: La organización debe presentar información acerca de los programas y proyectos realizados para desarrollar las aptitudes de los empleados y para contribuir a la transición por la terminación laboral.
- iii. 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de evaluaciones realizadas a sus empleados, clasificados por sexo y puesto de trabajo.

(e) GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades: Dividido en los contenidos:

- i. 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de empleados en los órganos de gobierno y por tipo de actividad, dividido por sexo y edad.
- ii. 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres: La organización debe presentar información acerca de valor entre la división del salario base y la remuneración entre y mujeres, dividido por puestos de trabajo.

(f) GRI 406 No discriminación: Dividido en el contenido:

- i. 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas: La organización debe presentar información acerca del total de actos de discriminación y las acciones para corregirlos.

- (g) GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva: Dividido en el contenido:
- i. 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo: La organización debe presentar información acerca de los casos en operaciones y proveedores, en los que el derecho de la libertad de asociación de los trabajadores se ven afectados; y las acciones correctivas para promover este derecho.
- (h) GRI 408 Trabajo infantil: Dividido en el contenido:
- i. 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil: La organización debe presentar información acerca de los casos de trabajo infantil en las operaciones y proveedores, y las acciones correctivas realizadas para eliminar esta práctica.
- (i) GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio: Dividido en el contenido:
- ii. 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio: La organización debe presentar información acerca de los casos de trabajo forzoso u obligatorio en las operaciones y proveedores, y las acciones correctivas realizadas para eliminar esta práctica.
- (j) GRI 410 Prácticas en materia de seguridad: Dividido en el contenido:
- iii. 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos: La organización debe presentar información acerca del porcentaje del personal de seguridad que ha sido capacitado en temas de derechos humanos y su uso en seguridad.
- (k) GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas: Dividido en el contenido:
- iv. 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas: La organización debe presentar información acerca del total de actos de violación a los derechos de los pueblos indígenas; y las acciones correctivas realizadas para eliminar esta práctica.
- (l) GRI 412 Evaluación de derechos humanos: Dividido en los contenidos:
- i. 412- 1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impactos sobre los derechos humanos: La organización debe presentar

información acerca del número y porcentaje de actividades evaluadas en temas de derechos humanos y sus repercusiones.

- ii. 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos: La organización debe presentar información acerca de la cantidad de horas de capacitación y el porcentaje de empleados capacitados en temas de derechos humanos relacionados con el giro del negocio.
  - iii. 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos: La organización debe presentar información acerca del número y porcentaje de los acuerdos de inversión en los que existan parámetros acerca de derechos humanos.
- (m) GRI 413 Comunidades locales: Dividido en los contenidos:
- i. 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de actividades y programas en los que colaboran la comunidad donde opera.
  - ii. 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales en las comunidades locales: La organización debe presentar información acerca de las actividades con repercusiones negativas relevantes en la comunidad en donde opera.
- (n) GRI 414 Evaluación social de los proveedores: Dividido en los contenidos:
- i. 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de nuevas contrataciones de proveedores que han sido evaluados y elegidos de acuerdo con criterios sociales.
  - ii. 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas: La organización debe presentar información acerca del número de proveedores evaluados en temas sociales y los que tengan repercusiones sociales negativas relevantes; además de las

repercusiones negativas reconocidas en la cadena de suministro; y el porcentaje de proveedores con los que se han establecido acciones de mejora o con los que se terminó la relación contractual.

(o) GRI 415 Política pública: Dividido en el contenido:

- i. 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos: La organización debe presentar información acerca del dinero proporcionado a partidos y/o representantes políticos, clasificado por país y destinatario.

(p) GRI 416 Salud y seguridad de los clientes: Dividido en los contenidos:

- i. 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios: La organización debe presentar información acerca del porcentaje de productos y servicios a los que se realizan evaluaciones sobre las repercusiones en la salud y seguridad de los clientes con el fin de tomar acciones correctivas.
- ii. 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios: La organización debe presentar información acerca del número de actos de la omisión de la normativa relacionada con las repercusiones en salud y seguridad de sus productos y servicios.

(q) GRI 417 Marketing y etiquetado: Dividido en los contenidos:

- i. 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios: La organización debe presentar información acerca si dentro de sus procesos está obligada a proporcionar datos sobre la información y el etiquetado de los productos y servicios.
- ii. 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios: La organización debe presentar información acerca del número de casos que han omitido la normativa relacionada a la información y el etiquetado de los productos y servicios.
- iii. 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing: La organización debe presentar información acerca del

número de casos que han omitido la normativa relacionada con la propaganda, promoción y patrocinio.

(r) GRI 418 Privacidad del cliente: Dividido en el contenido:

i. 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente: La organización debe presentar información acerca del número de reclamaciones por parte de los clientes relacionados con la violación de su privacidad y robo de información.

(s) GRI 419 Cumplimiento socioeconómico: Dividido en el contenido:

i. 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico: La organización debe presentar información acerca de las multas y sanciones monetarias y no monetarias por el incumplimiento de la normativa referente a temas sociales y económicos.

### **3.4. Organismos que promueven la RSE en Ecuador**

#### **3.4.1. Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES**

Es una organización privada sin fines de lucro que promueve la RSE en el Ecuador desde el año 2005, conformada actualmente con más de cuarenta organizaciones entre empresas públicas, privadas, instituciones educativas y organizaciones de la sociedad civil; mediante cuatro áreas de trabajo:

- (1) Networking: Proporciona espacios de trabajo, posibilitando a sus miembros el intercambio de conocimientos y experiencias, a fin de alcanzar buenas prácticas de RSE.
- (2) Capacitación: Busca fortalecer los conocimientos de sus miembros y de las partes interesadas a través de capacitaciones teóricas como prácticas de acuerdo a las expectativas y necesidades de las organizaciones. Entre sus capacitaciones están: inducción al instrumento CERES – ETHOS, cursos para la presentación de informes GRI, guía para la aplicación de la norma ISO 26000.
- (3) Acompañamiento: Apoyo a las organizaciones en la aplicación de RSE desde su etapa de autodiagnóstico hasta su gestión diaria.

- (4) Comunicación: Intercambio con todos sus miembros los logros y resultados obtenidos en relación a la RSE.

### **3.4.2. Instituto de Responsabilidad Social Empresarial IRSE**

Es una organización privada sin fines de lucro, constituida como persona jurídica el 29 de diciembre de 2005 por el Ministerio de Educación y Cultura de la República del Ecuador que promueve la práctica, aplicación técnica y metodológica de la RSE; mediante tres áreas de trabajo:

- (1) Información y difusión: Comunicar y difundir el concepto real y componentes actuales de la RSE a toda la sociedad.
- (2) Formación de capacidades: Capacitar en temas de RSE tanto a las empresas como a las instituciones académicas, gremios y cualquier tipo de organización a través de programas, conferencias, charlas y seminarios.
- (3) Investigación y desarrollo: Investigar y analizar las metodologías de evaluación de RSE existentes a nivel mundial.

Dicha organización brinda capacitación y acompañamiento en la implementación de los Principios del Pacto Global, Norma ISO 26000 y Norma Sistemas de Gestión SGE 21.

### **3.4.3. Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social del Distrito Metropolitano de Quito**

Es una organización pública sin fines de lucro, creada mediante la Ordenanza Metropolitana de Quito 333 en el año 2010, cuyo fin es crear un ambiente para el diálogo de participación e integración con los diferentes grupos de interés para promover prácticas de RSE; entre sus principales funciones están:

- (1) Controlar el cumplimiento de las políticas públicas referentes con RSE y sostenibilidad.
- (2) Construir nuevas políticas públicas relacionadas a la responsabilidad social.
- (3) Fomentar alianzas entre organizaciones públicas y privadas con el fin de dialogar sus experiencias y conocimientos de RSE; y, alcanzar buenas prácticas en cuanto a este tema.

- (4) Impulsar la RSE en cualquier tipo de organización, especialmente en pequeñas y medianas empresas.
- (5) Crear, controlar y cooperar en programas y proyectos que impulsen la RSE.
- (6) Crear directrices para dar a conocer las prácticas de RSE.

### 3.5. Selección del modelo

Las guías y normas mencionadas son de tipo teórico ya que brindan lineamientos que deben seguir las organizaciones a fin de aplicar prácticas socialmente responsables; es por esto que las mismas no son aplicables para este trabajo ya que no permiten un autodiagnóstico de cómo se encuentra la organización en relación al tema. Para la presente investigación se adoptará y adaptará un modelo acorde a la realidad empresarial del país, el cual será aplicado en una empresa.

Según esto los modelos disponibles para la selección son: Global Reporting Initiative (GRI) e Indicadores ETHOS para Negocios Sustentables y Responsables. A continuación se presentan ventajas, desventajas, diferencias y semejanzas de estos modelos, para sobre esta base definir al elegido.

**Tabla 12:**

*Ventajas y desventajas del GRI y de los Indicadores Ethos*

<b>Modelo</b>	<b>Global Reporting Initiative (GRI)</b>	<b>Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables.</b>
<b>Ventajas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía internacional para la elaboración de informes de sostenibilidad más utilizada.</li> <li>- Analiza la materialidad (aspectos relevantes) para la elaboración del informe.</li> <li>- Facilita el diálogo y la incorporación de la sostenibilidad en la estrategia de la organización.</li> <li>- Su punto fuerte de reporte son los indicadores relacionados con el medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permite a las organizaciones el autodiagnóstico de sus actividades en temas económicos, sociales y ambientales.</li> <li>- Consiste en un cuestionario con preguntas cerradas.</li> <li>- Sistema online de aplicación del cuestionario.</li> <li>- El reporte del autodiagnóstico es emitido dividido en áreas funcionales de la organización.</li> <li>- La organización puede identificar en qué nivel de madurez del uso de prácticas de RSE se encuentra en</li> </ul>

CONTINÚA 

		relación a sus respuestas.
<b>Desventajas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difícil de entender la elaboración del Estándar del Informe de Sostenibilidad a partir de la guía sin ningún otro acompañamiento.</li> <li>- Otorga amplia discrecionalidad a las organizaciones sobre cómo elaborar el informe.</li> <li>- Difícil recopilación de la información.</li> <li>- No es una herramienta de gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Son indicadores extensos, divididos en 47 indicadores.</li> <li>- No requiere a la organización evidencia para sustentar sus respuestas, basándose en la información entregada por la misma.</li> </ul>

**Tabla 13:**

*Diferencias y semejanzas del GRI y de los Indicadores Ethos*

<b>Modelo</b>	<b>Global Reporting Initiative (GRI)</b>	<b>Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables.</b>
<b>Semejanzas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Son aplicables a todo tipo de organización.</li> <li>- Están disponibles de forma gratuita.</li> <li>- Su aplicabilidad es de tipo práctico.</li> <li>- Su utilización permite a las organizaciones mejorar su imagen y reputación en el mercado.</li> <li>- Poseen indicadores divididos en temas económicos, sociales y ambientales para medir y reportar su desempeño.</li> <li>- Son flexibles en cuanto a la selección de los indicadores a reportar y medir.</li> <li>- Permiten entender los riesgos y oportunidades.</li> <li>- No son certificables.</li> <li>- Para su elaboración se basan en guías y normas internacionales como la ISO 26000 y Pacto mundial.</li> <li>- Permite a las empresas comparar los resultados con otras organizaciones.</li> </ul>	
<b>Diferencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares que permiten informar las repercusiones de la organización a causa de su actividad y como se gestionan.</li> <li>- Presenta un informe de sostenibilidad acerca del alcance de la organización en temas económicos, sociales y ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permite a las organizaciones el autodiagnóstico de sus actividades en temas económicos, sociales y ambientales.</li> <li>- Es una herramienta de gestión.</li> <li>- Presenta un informe basado en un sistema de puntuación en relación a la evaluación de los indicadores.</li> </ul>



Una vez analizadas las tablas 12 y 13, el modelo que se adopta y adapta a la necesidad de esta investigación es el de los Indicadores ETHOS para Negocios Sustentables y Responsables, puesto que el GRI es una guía para que las organizaciones presenten un informe de sostenibilidad acerca de las repercusiones sociales, ambientales y económicas; y, a pesar de ser reconocido internacionalmente, sus requerimientos son muy exigentes con relación a la posibilidad de las empresas ecuatorianas para reportar sus prácticas socialmente responsables. En tanto que los Indicadores ETHOS cuentan con un cuestionario con preguntas cerradas de fácil aplicación y adaptación, que permite realizar una evaluación mediante un sistema de puntuación, proporcionando un autodiagnóstico para la organización en cuanto al tema, por lo que se convierte en una herramienta de gestión.

## CAPÍTULO IV

### 4. MODELO SELECCIONADO CON MODIFICACIONES ACORDE A LA REALIDAD EMPRESARIAL DEL PAÍS

En este capítulo se desarrolla y presenta el modelo seleccionado de evaluación de RSE con las modificaciones validadas por expertos en el tema, acorde a la realidad empresarial del país, el cual será utilizado en el observatorio de RSE del CEAC en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE; y la aplicabilidad del modelo en los diferentes sectores económicos.

#### 4.1. Funcionamiento del modelo ETHOS adaptado a la realidad empresarial del país

##### 4.1.1. Organización del modelo

El modelo está dividido en cuatro dimensiones: visión y estrategia, gobierno corporativo y gestión, social, y, ambiental, las mismas que incluyen temas, subtemas e indicadores que se componen de cuestiones de profundidad que indican el estado de las prácticas en relación a RSE reflejados en las cuestiones binarias que incluyen preguntas cerradas y cuantitativas que incorporan cuestiones numéricas que ayudan al establecimiento de metas y objetivos (Ver páginas: 73-80).

En la mayoría de los indicadores existen preguntas relacionadas con la normativa vigente en cuanto al tema, para un mayor conocimiento y comprensión de la misma, visualizar el Anexo A.

La evolución de las prácticas de RSE según las cuestiones de profundidad, se presenta en cinco estados detallados a continuación:

**Tabla 14:**

*Evolución de prácticas de RSE por estados según ETHOS*

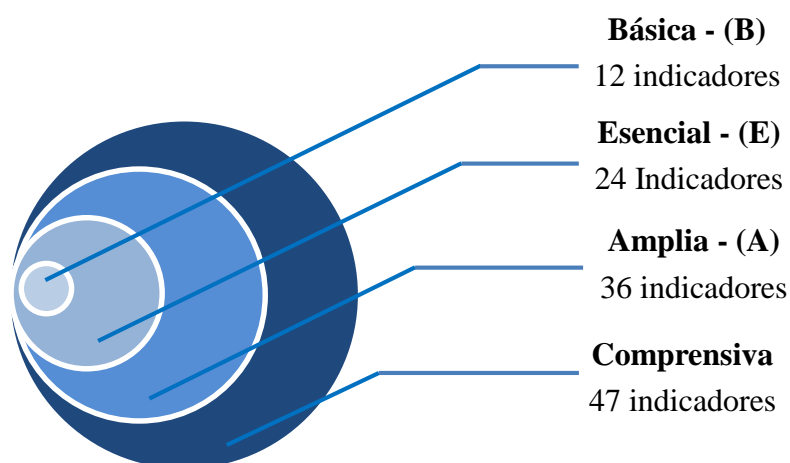
Estado	Significado.- La organización:
Estado 1: Cumplimiento y o tratamiento inicial	Cumple la normativa relacionada al tema tratado, cuando corresponda.
Estado 2: Iniciativas y prácticas	Desarrolla e implementa iniciativas y prácticas relacionadas al tema tratado.

CONTINÚA

Estado 3: Políticas, procedimientos y sistemas de gestión	Incorpora políticas formales e integra procesos de fomentar valores prácticos relacionados al tema tratado.
Estado 4: Eficiencia	Evalúa los beneficios de su gestión y los toma en cuenta en sus decisiones y la administración de riesgos.
Estado 5: Protagonismo	Transformó e innovó sus actividades para generar valor y actualizar sus prácticas.

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013)

La organización de acuerdo a su nivel de madurez en la gestión de RSE y sustentabilidad tiene la opción de escoger el grupo de indicadores detallados a continuación:



**Figura 7:** Selección de indicadores de acuerdo al nivel de madurez de las organizaciones según ETHOS

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013)

- (1) **Básica:** Incluye cuestiones que brindan una visión general de las prácticas de RSE.
- (2) **Esencial:** Contiene cuestiones significativas para la organización en relación con sus partes interesadas.
- (3) **Amplia:** Trae consigo cuestiones relativas a las prácticas mínimas de RSE y sustentabilidad.

- (4) Comprensiva: Incorpora cuestiones actuales que le otorga a la organización conocer su evolución en la gestión socialmente responsable y sustentable.

#### 4.1.2. Validación de las modificaciones propuestas acorde a la realidad empresarial del país e Instructivo

La validación de las modificaciones acorde a la realidad del país propuestas al Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables, así como del Instructivo, se realizó con la participación de 15 expertos; considerando los criterios de autores como Gable y Wolf, Grant y Davis, y Lynn, en los años 1993, 1997 y 1986 respectivamente, quienes establecen la necesidad de validar el contenido de un instrumento con un rango de 2 a 20 expertos, citado por (Cuervo & Escobar, 2008, pág. 29); para la selección de los mismos se tomaron en cuenta aspectos de formación académica, conocimiento y experiencia en RSE. A continuación se presentan las características de los expertos que fueron partícipes de la validación:

**Tabla 15:**  
*Datos de expertos*

Experto	Género	Institución a la que pertenece	Cargo	Nivel de estudios
1	Femenino	Valhoming S.A.	Jefe de RRHH	Ingeniería
2	Femenino	Productos Minerva Cía.Ltda.	Jefe de RRHH	Licenciatura
3	Femenino	Secretaría del Agua	Perito técnico – Centro de Atención al Ciudadano Riobamba	Ingeniería
4	Masculino	Fiscalía General del Estado	Analista de Salud y Seguridad Ocupacional	Maestría
5	Masculino	Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	Supervisor de Empresas	Economista
6	Masculino	Endesa - Botrosa	Jefe de RRHH Técnico Ambiental	Licenciatura Ingeniería
7	Masculino	ESPE	Docente Investigador	Maestría
8	Masculino	ESPE	Docente	Ingeniería
9	Masculino	ESPE	Docente Investigador	PHD
10	Masculino	Produbanco	Gerente Financiero	Ingeniería
11	Femenino	Consultoría Privada	Socióloga	Licenciatura

CONTINÚA 

12	Femenino	Novacredit	Jefe de Negocios	Ingeniería
13	Femenino	IBM	Desarrollo Profesional	Ingeniería
14	Masculino	Siatilogistics S.A.	Gerente Financiero	Economista
15	Femenino	GAD San Miguel de los Bancos	Alcaldesa	Ingeniería

Los expertos estuvieron conformados por 7 personas del género femenino equivalente al 47% y 8 del género masculino equivalente al 53%; 2 de ellos tienen título de licenciatura equivalente al 13%, 2 economistas equivalente al 13%, 8 con título de ingenieros equivalente al 54%, 2 con título de maestría equivalente al 13% y 1 con título de doctorado equivalente al 7%. En cuanto al cargo que ocupan, 5 expertos, equivalente al 33%, se especializan en cuestiones económicas; 5 equivalente al 33% se especializan en cuestiones sociales; 2 equivalente al 14% se especializan en cuestiones ambientales; y, 3 son docentes equivalente al 20%.

Los expertos realizaron la validación de las modificaciones propuestas acorde a la realidad empresarial del país bajo los parámetros de: representatividad, comprensión, interpretación y claridad en una escala del 1 al 3. En cuanto a la representatividad el 1 significa "nada representativo" y el 3 "muy representativo"; en relación a la comprensión el 1 indica que la pregunta o indicador es "incomprensible" y el 3 es "entendible"; en el caso de la interpretación el 1 significa que las preguntas e indicadores se pueden interpretar de varias formas y el 3 de una sola forma; en cuanto a la claridad el 1 representa "nada claro" y el 3 "conciso". El Instructivo fue validado bajo los parámetros aplicable, comprensible y manejable en una escala del 1 al 3, el 1 significa "nada", el 2 "neutro" y el 3 "muy".

Los datos se tabularon en Excel; según los resultados obtenidos de la validación se eliminaron ciertas preguntas e indicadores, además se consideraron las recomendaciones de los expertos a fin de mejorar la redacción y la comprensión de las mismas y determinar si las preguntas estaban acorde a la dimensión e indicador.

Una vez tabulada la validación efectuada por los expertos, de las modificaciones propuestas acorde a la realidad empresarial, se obtuvo como resultado 48 preguntas válidas de las 55, y 15 indicadores válidos de los 23; la eliminación se realizó

tomando en cuenta todas aquellas que tengan una puntuación total menor al 80%, según Hyrkas citado en (Cuervo & Escobar, 2008, pág. 29); es decir se eliminaron 7 preguntas y 8 indicadores, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 16:**

*Resultados de la validación de las modificaciones propuestas acorde a la realidad empresarial del país*

Indicador	No.	Elemento	Representatividad	Comprensión	Interpretación	Claridad	Total	Porcentaje
			1: nada representativo, 2: neutro, 3: muy representativo	1: incomprensible , 2: neutro, 3: entendible	1: varias formas, 2: neutro, 3: única	1: nada claro, 2: neutro, 3: conciso		
I 1: Estrategias para la sustentabilidad	1	P1	41	41	33	43	158	88%
	2	P2	41	41	40	40	162	90%
	3	P3	38	33	30	32	133	74%
	4	P4	39	40	44	43	166	92%
	5	P5	38	38	38	37	151	84%
I 3: Modelo de negocios	6	P6	40	39	36	40	155	86%
I 4: Código de Conducta	7	P7	43	44	41	43	171	95%
	8	P8	41	43	41	41	166	92%
I 5: Gobernabilidad corporativa	9	P9	36	42	41	42	161	89%
	10	P10	41	44	43	44	172	96%
I 6: Compromisos voluntarios y participación en iniciativas de RSE y sustentabilidad	11	P11	39	35	30	30	134	74%
I 7: Participación de las partes interesadas	12	P12	30	35	32	37	134	74%
	13	P13	32	33	30	34	129	72%
	14	P14	40	39	39	40	158	88%
I 8: Relaciones con inversores y reportes financieros	15	P15	41	40	37	40	158	88%
I 9: Reportes de sustentabilidad y reportes integrados	16	P16	37	38	38	39	152	84%
I 10: Comunicación con responsabilidad social	17	P17	37	41	36	40	154	86%
I 11: Competencial leal	18	P18	38	38	36	37	149	83%
I 12: Prácticas anticorrupción	19	P19	45	43	42	44	174	97%
I 14: Participación en el desarrollo de políticas públicas	20	P20	42	45	44	43	174	97%
	21	P21	37	33	29	35	134	74%
I 16: Sistema de gestión integrado	22	P22	40	40	39	40	159	88%
I 17: Sistema de gestión de proveedores	23	P23	34	40	34	39	147	82%
I 18: Mapeo de los impactos de operación y gestión de riesgos	24	P24	44	42	41	42	169	94%
	25	P25	43	42	41	43	169	94%

CONTINÚA 

I 20: Monitoreo de los impactos del negocio en los derechos humanos	26	P26	40	38	36	39	153	85%
	27	P27	42	43	40	43	168	93%
	28	P28	39	38	36	38	151	84%
I 21: Trabajo infantil en la cadena de proveedores	29	P29	40	43	39	42	164	91%
	30	P30	39	40	35	37	151	84%
	31	I31	26	29	30	32	117	65%
	32	I32	32	33	34	35	134	74%
I 22: Trabajo forzoso en la cadena de proveedores	33	P33	40	41	36	39	156	87%
	34	P34	37	39	34	37	147	82%
	35	I35	30	34	33	34	131	73%
	36	I36	30	33	33	33	129	72%
I 23: Promoción de la diversidad y equidad	37	P37	40	42	40	40	162	90%
	38	P38	40	41	39	41	161	89%
	39	P39	33	35	31	34	133	74%
	40	P40	31	33	29	32	125	69%
I 24: Relación con empleados	41	P41	40	41	41	43	165	92%
	42	I42	35	36	38	36	145	81%
	43	I43	36	37	39	37	149	83%
	44	I44	32	34	35	33	134	74%
I 25: Relaciones con sindicatos	45	P45	41	41	42	42	166	92%
	46	P46	35	36	38	38	147	82%
	47	P47	39	41	41	42	163	91%
	48	I48	39	40	41	41	161	89%
I 26: Remuneraciones y beneficios	49	P49	41	43	44	44	172	96%
I 27: Compromiso con el desarrollo profesional	50	P50	44	44	41	45	174	97%
	51	P51	42	41	38	43	164	91%
	52	P52	33	41	36	41	151	84%
	53	I53	41	41	38	41	161	89%
	54	I54	39	39	37	39	154	86%
I 28: Comportamiento frente a los despidos y jubilación	55	I55	38	40	39	39	156	87%
I 29: Salud y seguridad de los empleados	56	P56	45	43	43	41	172	96%
	57	P57	45	43	43	44	175	97%
	58	P58	45	44	44	44	177	98%
	59	P59	40	39	39	39	157	87%

CONTINÚA 



I 30: Condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada de trabajo	60	P60	35	41	39	40	155	86%
	61	P61	41	41	40	41	163	91%
I 31: Relacionamiento con el consumidor	62	P62	43	41	38	41	163	91%
	63	P63	41	41	35	41	158	88%
	64	I64	39	39	34	37	149	83%
I 32: Impacto derivado del uso de productos y/o servicios	65	I65	35	34	33	32	134	74%
I 33: Estrategia de comunicación responsable para el consumo consciente	66	I66	31	34	34	35	134	74%
I 34: Gestión de los impactos de la organización en la comunidad	67	I67	39	40	38	41	158	88%
	68	I68	39	39	41	39	158	88%
I 36: Apoyo al desarrollo de proveedores	69	I69	38	40	40	42	160	89%
	70	I70	41	40	42	40	163	91%
I 37: Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con el cambio climático	71	I71	41	34	36	35	146	81%
	72	I72	41	34	36	35	146	81%
	73	I73	35	33	33	33	134	74%
I 39: Sistema de gestión ambiental	74	P74	40	44	42	44	170	94%
	75	P75	40	41	38	40	159	88%
	76	I76	40	42	43	39	164	91%
I 40: Prevención de la contaminación	77	I77	40	42	40	39	161	89%
	78	I78	38	40	40	39	157	87%

Una vez tabulada la validación del Instructivo por los expertos, se obtuvo como resultado, lo siguiente:

- (1) Parámetros de aplicabilidad y manejable, 31% cada uno de un total de 33%.
- (2) Parámetro de comprensión, 29% de un total de 33%.

Lo que resultó en una puntuación total de 91%, mayor al 80%, por lo tanto es válido, como se muestra a continuación:

**Tabla 17:**  
*Resultados de la validación del Instructivo*

Experto	Parámetros		
	Aplicabilidad 1: nada aplicable, 2: neutro, 3: muy aplicable	Comprensión 1: incomprensible, 2: neutro, 3: entendible	Manejable 1: nada manejable, 2: neutro 3: muy manejable
1	3	3	3
2	3	3	3
3	3	2	2
4	3	2	3
5	3	3	3
6	2	3	3
7	2	2	2
8	3	3	3
9	2	2	2
10	3	3	3
11	3	3	3
12	3	3	3
13	3	3	3
14	3	2	3
15	3	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>39</b>	<b>42</b>

TOTAL PARÁMETROS	123
PORCENTAJE	91%


### 4.1.3. Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país

A continuación se presenta el Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables con 47 indicadores, con las modificaciones adaptadas a la realidad del país, y un instructivo que guiará a las organizaciones a quienes se le aplique el cuestionario así como al encargado de aplicar el mismo; los dos instrumentos validados por expertos. La validación se puede visualizar en los Anexos B y C.

**Tabla 18:**

*Indicador 1: Estrategias para la sustentabilidad*

<b>VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>		<b>01</b>	
<b>Estrategias para la sustentabilidad</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización incorpora asuntos sociales en sus estrategias.		
2.	La organización incorpora cuestiones ambientales en sus estrategias.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización incorpora en su planificación estratégica asuntos sociales y cuestiones ambientales, y toma en cuenta los intereses de sus partes interesadas no solo de sus accionistas y clientes.		
4.	La organización considera dentro del plan los estudios de impactos socioambientales que realiza.		
5.	Las estrategias de sustentabilidad propuestas por la organización tienen el fin de incrementar su eficiencia en el uso de recursos naturales y disminuir los impactos negativos socioambientales.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
6.	La organización incorpora RSE y sustentabilidad como elemento esencial de su estrategia a través de la integración en sus procesos decisivos.		
7.	La organización reconoce los riesgos financieros, estratégicos, regulatorios, reputacionales u operacionales referentes a los impactos socioambientales de corto y mediano plazo.		
8.	La organización cuenta con procedimientos para gestionar dichos riesgos.		
9.	Los riesgos gestionados son monitoreados periódicamente.		
10.	La organización reconoce oportunidades referentes a los impactos socioambientales de corto y largo plazo.		
11.	La organización cuenta con procedimientos para gestionar dichas oportunidades.		
12.	La organización acoge marcos de trabajo, códigos de conducta nacionales o internacionales de medidas socioambientales.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización incorpora asuntos sociales y cuestiones ambientales en sus decisiones de operación, inversión o financiamiento.		
14.	Los asuntos sociales y cuestiones ambientales se incorporan en las proyecciones de valor económico.		
15.	La organización considera escenarios a largo plazo referentes a asuntos sociales y cuestiones ambientales en su planificación estratégica.		
16.	La organización reconoce impactos socioambientales en su cadena de valor.		
17.	La organización cuenta con procedimientos para gestionar dichos impactos.		
18.	Los impactos gestionados son monitoreados periódicamente.		

CONTINÚA 

<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
19.	La organización invierte en investigación y desarrollo para la innovación en sustentabilidad.		
20.	La organización crea nuevos modelos de negocio a causa de potenciales cambios en el mercado en relación a los impactos socioambientales.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 21)

**Tabla 19:**  
*Indicador 2: Propuesta de valor*

<b>VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>		<b>02</b>	
<b>Propuesta de valor</b>		<b>E - A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización considera principios de RSE y sustentabilidad en la propuesta de valor.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
2.	La organización diversifica su portafolio de productos y servicios incluyendo insumos y/o atributos de sustentabilidad.		
3.	La organización cuenta con productos y servicios accesibles para públicos con menor poder adquisitivo.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización identifica las necesidades de sus clientes y consumidores referentes a asuntos sociales y cuestiones ambientales en sus productos o servicios.		
5.	La organización incorpora las necesidades de sus clientes y consumidores referentes a asuntos sociales y cuestiones ambientales en la reposición y promoción de nuevos productos o servicios.		
6.	La reposición y promoción de nuevos productos o servicios incorpora atributos de sustentabilidad.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización desarrolla productos y servicios encaminados a solucionar problemas sociales, ambientales o éticos.		
8.	Las encuestas de satisfacción indican una buena evaluación por parte de los consumidores y clientes de dichos productos o servicios.		
9.	Dichos productos y servicios, además de tener fines sociales, ambientales y éticos, generan beneficios económicos para la organización.		
10.	La organización busca el mejoramiento continuo creando métodos ambientales y sociales más eficientes para ofrecer sus productos y servicios.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
11.	La organización cuenta con mecanismos de participación de partes interesadas en el diseño de nuevos productos y servicios.		
12.	La organización participa en políticas públicas que contribuyen a promover una economía verde, inclusiva y responsable en el sector en que se desarrolla.		
13.	La organización participa en políticas públicas que contribuyen a un modelo sustentable de producción y consumo.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	

CONTINÚA 

		Justificar:		
INDICADORES CUANTITATIVOS				
Indicador Unidad		Año 2	Año 1	Año actual
Ingresos (ventas directas + ingresos de inversiones financieras + ventas de activos)	\$			
Costos operativos (pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, regalías y gastos de gestión)	\$			
EVA	\$			
Suelos, salarios y beneficios a los empleados (total pago nómina a empleados, compromisos actuales y futuros devengados)	\$			
Pagos a proveedores de capital	\$			
Pago de impuestos	\$			
Pago a los accionistas	\$			
Inversiones en la comunidad (incluye donaciones)	\$			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 22,82)

**Tabla 20:**

*Indicador 3: Modelo de negocios*

VISIÓN Y ESTRATEGIA		03	
Modelo de negocios		C	
ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL		SI	NO
1.	La organización da preferencia a la adquisición de insumos y/o servicios ambientalmente legales.		
2.	La organización da preferencia a la adquisición de insumos y/o servicios socialmente responsables.		
ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS		SI	NO
3.	La organización efectúa un análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios		
4.	La organización cuenta con un mapeo de sus impactos socioambientales considerando su cadena de abastecimiento.		
ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN		SI	NO
5.	La organización considera de forma sistemática las tendencias relacionadas a la sustentabilidad que pueden redefinir su mercado o modelo de negocio.		
6.	La RSE y la sustentabilidad son factores que ayudan a mejorar el crecimiento económico de la organización.		
7.	La organización cuantifica la disminución de costos obtenida por las iniciativas de mitigación de impactos de sus productos y servicios.		
8.	La organización mantiene acuerdos con proveedores, buscando la mejora de sus procesos de gestión.		
ESTADO 4: EFICIENCIA		SI	NO
9.	La organización incluye el costo de externalidades socioambientales en el cálculo de los costos de producción.		
10.	La organización creó un nuevo modelo de negocios con el fin de conciliar el lucro y la inclusión social.		
11.	La organización obtiene resultados gana-gana con el nuevo modelo de negocios.		
12.	Las actividades del nuevo modelo de negocio contribuyen a la mitigación de riesgos ambientales o sociales.		
13.	El modelo financiero de la organización permite tomar decisiones de sustentabilidad en el largo plazo.		
ESTADO 5: PROTAGONISMO		SI	NO
14.	La organización creó un nuevo modelo de negocios con el fin de conciliar lucro,		

CONTINÚA 

	inclusión social e impacto ambiental decreciente.		
15.	La organización cambió de forma significativa su modelo de negocios, incorporando objetivos sociales y ambientales en su contrato social o estatuto.		
	La organización no se identifica en ningún estado	Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
Valor total de asistencia financiera recibida del gobierno, que incluya:			
	<b>Indicador Unidad</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
		<b>Año actual</b>	
	Incentivos fiscales y créditos	\$	
	Subsidios	\$	
	Subvenciones para inversiones, investigación y desarrollo y otros tipos relevantes de concesiones.	\$	
	Exención de pago de regalías	\$	
	Ayudas financieras de instituciones crediticias, para exportaciones	\$	
	Incentivos financieros	\$	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 23,82)

**Tabla 21:**

*Indicador 4: Código de conducta*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Gobierno corporativo y conducta</b>			
			<b>04</b>
<b>Código de conducta</b>			<b>B – E – A</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>			<b>SI</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>			<b>NO</b>
1.	La organización adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>			<b>SI</b>
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>			<b>NO</b>
2.	La organización cuenta con un código de conducta.		
3.	El código de conducta fue validado y aprobado por los altos directivos.		
4.	El código de conducta incluye a todos los empleados de la organización.		
5.	El código de conducta incorpora reglas de relacionamiento con agentes públicos.		
6.	El código de conducta está relacionado con valores y políticas de RSE.		
7.	El código de conducta incorpora la prohibición de prácticas ilegales, inmorales y antiéticas.		
8.	La organización comunica sus patrones de comportamiento a sus partes interesadas.		
9.	La organización cuenta con prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>			<b>SI</b>
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>			<b>NO</b>
10.	La organización desarrolla un plan de capacitación a sus empleados propios o de terceros acerca del código de conducta.		
11.	La organización incluye a sus empleados en la elaboración y revisión del código de conducta.		
12.	La organización cuenta con un Comité responsable por las cuestiones éticas internas y/o externas.		
13.	La organización mantiene acuerdos con proveedores, buscando la mejora de sus procesos de gestión.		
14.	La organización cuenta con directrices a ser tomadas en casos de incumplimiento		

CONTINÚA 

	de sus patrones de comportamiento.		
15.	La organización verifica periódicamente la adopción de prácticas de conducta por parte de sus empleados.		
16.	La organización cuenta con canales de denuncia anónimos de comportamientos que violen el código de conducta.		
17.	La organización sanciona formalmente a sus empleados, en casos de violación del código de conducta.		
18.	La organización cuenta con un procedimiento de divulgación periódica de comportamientos ejemplares.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
19.	La organización revisa y actualiza el código de conducta periódicamente.		
20.	La organización difunde su código de conducta a su cadena de abastecimiento.		
21.	La organización verifica el cumplimiento del código de conducta en su cadena de abastecimiento.		
22.	La organización sanciona formalmente a su cadena de abastecimiento, en casos de violación del código de conducta.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
23.	La actualización del código de conducta toma en cuenta los aportes de las partes interesadas de la organización.		
24.	La organización cuenta con procedimientos y un área específica para verificar el cumplimiento del código por parte de los actores de la cadena de valor.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 27)

### Tabla 22:

#### Indicador 5: Gobernabilidad corporativa - empresas de capital cerrado

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Gobierno corporativo y conducta</b>		<b>05</b>	
<b>Gobernabilidad corporativa (empresas de capital cerrado)</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con requisitos legales en todas sus operaciones.		
2.	La organización cuenta con procedimientos para que sus empleados conozcan la legislación por la cual se rigen.		
3.	La organización cuenta con una estructura de administración formalizada.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización realiza auditorías internas y externas a sus resultados periódicamente.		
5.	La organización establece los niveles de competencia de las personas que toman decisiones en nombre de la misma.		
6.	La organización toma decisiones basadas en sus controles internos y externos.		
7.	La organización tiene iniciativas de diálogo y participación con sus partes interesadas.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.	La organización cuenta con procedimientos formales de rendición de cuentas financieras, de difusión pública.		
9.	Los documentos formales de rendición de cuentas son difundidos al público externo e interno.		
10.	La organización tiene evidencias que aseguran que sus impactos sociales y ambientales son validados en el proceso de toma de decisiones.		
11.	La organización tiene una estructura de gobierno corporativo que incluye un		

CONTINÚA 

	Consejo de administración o consultivo.		
12.	El Consejo de administración o consultivo cuenta con normativa que garantiza el tratamiento justo o equitativo de los socios, y, mecanismos de resolución de conflictos societarios.		
13.	La organización cuenta con un Comité de Responsabilidad Social		
14.	La organización cuenta con políticas de RSE y sustentabilidad		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	La organización rinde cuentas de sus resultados económicos, sociales y ambientales.		
16.	La organización evalúa periódicamente sus procesos de gobierno, ajustándolos a sus resultados y comunicando los cambios a toda la organización.		
17.	La organización tiene canales formales de relacionamiento con las partes interesadas.		
18.	La organización tiene canales formales de relacionamiento con sus asociados y los influencia en su gestión a fin de alinearlos al desarrollo sustentable.		
19.	Para nombrar a los miembros del Consejo de administración o consultivo, se consideran sus habilidades, conocimientos, especialización e independencia a fin de orientar la estrategia de la organización; así como su capacidad para tratar y monitorear riesgos y oportunidades socioambientales.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
20.	La organización da oportunidades para que los representantes de grupos minoritarios ocupen cargos de jefatura en la misma.		
21.	Por su actuación, la organización influye en el gobierno corporativo de otras organizaciones.		
22.	El Consejo de administración o consultivo asegura que la dirección ejecutiva incluye asuntos sociales y cuestiones ambientales en su modelo de negocio.		
23.	La administración de la organización tiene un proceso de autoevaluación de asuntos sociales y cuestiones ambientales.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Número de miembros del Consejo de administración o consultivo	Unidad		
Porcentajes de miembros externos en el Consejo de administración o consultivo	%		
Número de ejecutivos de la organización que integran el Consejo de administración o consultivo	Unidad		
Número de miembros representantes de grupos minoritarios	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 28,83)

**Tabla 23:**

*Indicador 5: Gobernabilidad corporativa - empresas de capital abierto*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Gobierno corporativo y conducta</b>		<b>05</b>
<b>Gobernabilidad corporativa (empresas de capital abierto)</b>		<b>B – E – A</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI NO</b>
1.	La organización cumple con requisitos legales en todas sus operaciones.	
2.	La organización cuenta con procedimientos para que sus empleados conozcan la	

**CONTINÚA** 



	legislación por la cual se rigen.		
3.	La organización cuenta con una estructura de administración formalizada.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización realiza controles internos a sus resultados periódicamente.		
5.	La organización tiene una estructura de gobierno que incluye un Consejo de administración.		
6.	La organización toma decisiones basadas en sus controles internos.		
7.	La organización tiene iniciativas de diálogo y participación con sus partes interesadas.		
8.	La organización cuenta con un Comité de Responsabilidad Social		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización cuenta con procedimientos formales de rendición de cuentas de sus resultados económicos, sociales y ambientales, de difusión pública.		
10.	Los documentos formales de rendición de cuentas son difundidos al público externo e interno.		
11.	La organización tiene evidencias que aseguran que sus impactos sociales y ambientales son validados en el proceso de toma de decisiones.		
12.	Para nombrar a los miembros del Consejo de administración, se consideran sus habilidades, conocimientos, especialización e independencia a fin de orientar la estrategia de la organización; así como su capacidad para tratar y monitorear riesgos y oportunidades socioambientales.		
13	La organización cuenta con políticas de RSE y sustentabilidad		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
14.	La organización publica reportes financieros auditados de acuerdo a pautas internacionalmente reconocidas.		
15.	La organización garantiza a sus accionistas el derecho a la igualdad de trato.		
16.	La organización asegura la participación del mínimo requerido de miembros independientes en el Consejo de administración.		
17.	La organización evalúa periódicamente sus procesos de gobierno, ajustándolos a sus resultados y comunicando los cambios a toda la organización.		
18.	La organización tiene canales formales de relacionamiento con sus asociados y los influencia en su gestión a fin de alinearlos al desarrollo sustentable.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
19.	La organización da oportunidades para que los representantes de grupos minoritarios ocupen cargos de jefatura en la misma.		
20.	Por su actuación, la organización influye en el gobierno corporativo de otras organizaciones.		
21.	El Consejo de administración asegura que la dirección ejecutiva incluye aspectos sociales y ambientales en su modelo de negocio.		
22.	La administración de la organización tiene un proceso de autoevaluación de asuntos sociales y cuestiones ambientales.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Número de miembros del Consejo de administración	Unidad		
Porcentajes de miembros externos en el Consejo de administración	%		
Número de ejecutivos de la organización que integran el Consejo de administración	Unidad		

CONTINÚA 

Número de miembros representantes de grupos minoritarios	Unidad			
--	--------	--	--	--

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 29,83)

**Tabla 24:**

*Indicador 6: Compromisos voluntarios y participación en iniciativas de RSE y sustentabilidad*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Gobierno corporativo y conducta</b>		<b>06</b>	
<b>Compromisos voluntarios y participación en iniciativas de RSE y sustentabilidad</b>		<b>C</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización participa en seminarios y charlas sobre compromisos voluntarios e iniciativas de RSE y sustentabilidad.		
2.	La administración de la organización inspira su gestión en compromiso e iniciativas voluntarias de RSE y sustentabilidad.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización se ha adherido a algún compromiso o iniciativa voluntaria de RSE y sustentabilidad.		
4.	La organización participa activamente de los debates, iniciativas y compromisos voluntarios de RSE y sustentabilidad.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización cuenta con políticas relacionadas a las iniciativas o compromisos voluntarios.		
6.	La organización acompaña formalmente las iniciativas voluntarias o compromisos en las que participa.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización define estratégicamente de cuales iniciativas o compromisos voluntarios participa.		
8.	La gestión de la organización está influenciada por las iniciativas o compromisos voluntarios de los cuales es partícipe.		
9.	La organización efectúa evaluaciones periódicas de los resultados y los avances de las iniciativas o compromisos voluntarios que apoya.		
10.	La organización influye en su cadena de abastecimientos a fin de que adopte iniciativas o compromisos en su estrategia.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
11.	La organización participa en el desarrollo de políticas públicas relacionadas con iniciativas y compromisos voluntarios de los cuales es partícipe.		
12.	Las estrategias de la organización están influenciadas por las iniciativas y compromisos voluntarios de los cuales es partícipe.		
13.	La organización promueve a su cadena de valor, la adopción de iniciativas o compromisos voluntarios de los cuales es partícipe.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 30)

**Tabla 25:**

*Indicador 7: Participación de las partes interesadas*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Gobierno corporativo y conducta</b>		<b>07</b>	
<b>Participación de las partes interesadas</b>		<b>E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cuenta con canales de comunicación formales con al menos una		

CONTINÚA 

	parte interesada.		
2.	La organización reconoce sus principales partes interesadas para plantear su estrategia de comunicación o participación.		
3.	La organización escucha a sus partes interesadas, cuenta con registros y responde informalmente a las demandas de las mismas.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización priorizó a sus principales partes interesadas.		
5.	La organización cuenta con una o más canales de comunicación para relacionarse con sus partes interesadas prioritarias.		
6.	La organización cuenta con un sistema de demandas y quejas para sus partes interesadas.		
7.	La organización trata las demandas y quejas de sus partes interesadas prioritarias.		
8.	La organización cuenta con iniciativas de participación para sus partes interesadas prioritarias en algunas áreas o unidades operativas.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización tiene un proceso de diálogo y compromiso con las partes interesadas, monitoreado por indicadores claves de desempeño (KPI).		
10.	La organización desarrolla y planifica el diálogo y participación con una o más partes interesadas.		
11.	Los resultados del diálogo y participación con una o más partes interesadas son analizados sistemáticamente, interpretados y comunicados a la alta dirección.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	Los resultados del diálogo y participación con una o más partes interesadas son analizados y comunicados a la alta dirección, e influyen en la toma de decisiones de la organización.		
13.	La organización utiliza el diálogo y participación estratégicamente, a fin de reducir riesgos e identificar oportunidades de innovación y desarrollo.		
14.	La organización incentiva a la cadena de valor, que mantenga un diálogo y se comprometa con sus propias partes interesadas; a través, de capacitación a sus asociados y proveedores.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	La organización es reconocida dentro de su sector por sus prácticas de diálogo y compromiso con partes interesadas.		
16.	Las partes internas de la organización son consultadas en decisiones estratégicas o forman parte de Consejos consultivos o administrativos de la organización.		
17.	La organización involucra a sus grupos de interés en decisiones que contribuyen al desarrollo de la sustentabilidad.		
18.	La organización toma en cuenta las opiniones de las partes interesadas relevantes para el desarrollo de nuevos productos y servicios.		
19.	La organización compromete en prácticas de diálogo y participación a la sociedad en general y a los gobiernos locales y/o nacionales.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 31)

### Tabla 26:

#### Indicador 8: Relaciones con inversores y reportes financieros

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Rendición de cuentas</b>		<b>08</b>
<b>Relaciones con inversores y reportes financieros</b>		<b>C</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación societaria de acuerdo a su naturaleza	

CONTINÚA 

	jurídica.		
2.	La organización presenta reportes financieros al cierre del ejercicio fiscal.		
3.	Los reportes financieros están disponibles para los principales tenedores del capital social.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización considera sus reportes financieros al cierre del ejercicio fiscal para elaborar su planificación estratégica del siguiente año.		
5.	La organización promovió una reunión para la presentación y aprobación de sus reportes financieros.		
6.	La organización mantiene un canal de comunicación abierto con sus partes interesadas a fin de responder preguntas y entregar información.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización cuenta con una política de plazos y prácticas para la presentación de sus reportes financieros.		
8.	La organización realiza auditorías externas a sus reportes financieros.		
9.	La organización presenta sus reportes financieros como un documento público, y convoca a sus inversores a la presentación y aprobación de los mismos.		
10.	La organización divulga sus reportes financieros auditados, incluyendo reportes trimestrales e informes consolidados.		
11.	La organización mantiene un canal de comunicación abierto con sus partes interesadas para dar información y resolver dudas.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	La organización cuenta con un área responsable del análisis, presentación y divulgación de los reportes financieros.		
13.	La organización divulga reportes relacionados a su desempeño ambiental, social y de gobierno.		
14.	La organización utiliza otras métricas de medición de resultados para la toma de decisiones.		
15.	La organización promueve la salud financiera en su cadena de abastecimiento.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
16.	La organización es reconocida por sus buenas prácticas de presentación y transparencia de reportes financieros.		
17.	La organización es reconocida como referente de la relación que mantiene con sus inversores.		
18.	La organización influye en el mercado y en su cadena de abastecimiento a cumplir altos niveles de presentación de reportes financieros.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 32)

### Tabla 27:

#### Indicador 9: Reportes de sustentabilidad y reportes integrados

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Rendición de cuentas</b>		<b>09</b>	
<b>Reportes de sustentabilidad y reportes integrados</b>		<b>E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización elabora un reporte de sustentabilidad esporádicamente.		
2.	La organización presenta el reporte de sustentabilidad al público interno.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización publica su reporte de sustentabilidad periódicamente.		
4.	La organización incorpora datos cuantitativos en su reporte de sustentabilidad.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>

CONTINÚA 

5.	La organización cuenta con un proceso interno para la elaboración del reporte de sustentabilidad.		
6.	La organización involucra al público interno y externo en el proceso para la elaboración del reporte de sustentabilidad.		
7.	La organización cuenta con un proceso formal de recolección que es alimentado por las diferentes áreas para la elaboración del reporte de sustentabilidad.		
8.	Los datos recolectados y utilizados en el reporte de sustentabilidad son analizados por los altos directivos de la organización.		
9.	La organización comunica el reporte de sustentabilidad buscando oportunidades de mejora para el próximo reporte.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
10.	La organización presenta el reporte de sustentabilidad detallando sus formas de gestión, resultados favorables y desfavorables, metas y desafíos para el próximo periodo.		
11.	La organización realiza auditorías externas a su reporte de sustentabilidad.		
12.	La organización promueve la elaboración de reportes de sustentabilidad a su cadena de abastecimiento.		
13.	La organización inició un proceso de reestructuración interna para integrar el reporte de sustentabilidad con el financiero.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
14.	La organización presenta su reporte de sustentabilidad completo e integrado, demostrando un vínculo entre RSE/sustentabilidad en la generación del valor del negocio.		
15.	La organización difunde datos sobre aspectos económicos, financieros, sociales y ambientales de sus actividades, con actualizaciones de periodos menores al año financiero.		
16.	La organización evalúa el desempeño de sustentabilidad de sus proveedores críticos.		
17.	La organización involucra a sus partes interesadas en la evaluación de su desempeño en sustentabilidad.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 33)

### Tabla 28:

#### Indicador 10: Comunicación con responsabilidad social

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Rendición de cuentas</b>		<b>10</b>	
<b>Comunicación con responsabilidad social</b>		<b>C</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple la legislación y códigos relacionados a sus productos y servicios al momento de comunicar.		
2.	En los últimos cinco años ninguna comunicación fue retirada de circulación por contenido inapropiado.		
3.	La comunicación es clara y transparente, sin la existencia de malos entendidos por las partes interesadas.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización incorpora principios de RSE y sustentabilidad en sus comunicaciones.		
5.	La organización disminuye los impactos ambientales negativos por el uso de materiales en su comunicación.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>

CONTINÚA 

6.	La organización cuenta con una política de comunicación.		
7.	La política de comunicación sigue directrices de RSE y sustentabilidad establecidas por la organización.		
8.	La organización cuenta con un área responsable de las aprobaciones de las comunicaciones a realizar.		
9.	El área responsable de comunicación verifica que se cumplan las directrices y criterios relacionados con el tema.		
10.	La organización demuestra a través de su comunicación cómo está cumpliendo sus compromisos de RSE y sustentabilidad.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
11.	La organización promueve cambios de comportamiento mediante su comunicación.		
12.	La organización capacita a sus partes interesadas relacionadas a su gestión en temas de RSE, a través de su comunicación.		
13.	La organización influye en su cadena de valor, a realizar comunicaciones transparentes y responsables.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
14.	La organización incluye a profesionales de las áreas de comunicación en los procesos de toma de decisiones sobre las estrategias de RSE y sustentabilidad.		
15.	La organización utiliza su comunicación para promover el diálogo y la participación de sus partes interesadas.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 34)

### Tabla 29:

#### Indicador 11: Competencia leal

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Gobernabilidad – Competencia leal</b>		<b>11</b>	
<b>Competencia leal</b>		<b>E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización solo realiza actividades contempladas en la legislación local.		
2.	La organización concientiza a sus empleados a que actúen conforme a la legislación referente a la competencia.		
3.	La organización coopera con las autoridades en la defensa de la competencia.		
4.	En los últimos tres años, la organización ha sido sancionada por la autoridad de control, al realizar prácticas de competencia desleal.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización cuenta con reglas explícitas acerca de las relaciones con la competencia.		
6.	Dentro de las reglas de competencia, se prohíbe la demostración de falencias de los productos o servicios de la competencia, a fin de promover los productos o servicios de la organización.		
7.	La organización capacita a los altos directivos en cuestiones referentes a la competencia.		
8.	La organización realiza evaluaciones periódicas a sus operaciones de compra y venta.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización cuenta con una política de competencia.		
10.	La política de competencia es difundida a los empleados.		
11.	La política de competencia es evaluada y revisada periódicamente.		

CONTINÚA 

12.	La política de competencia incluye derechos de propiedad intelectual y licencias sobre productos.		
13.	La política de competencia prohíbe la participación de la organización en acuerdos de anti competencia.		
14.	La organización mantiene un mismo patrón de operación en sus sucursales, a fin de evitar ventajas competitivas injustas.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	La organización difunde su política y prácticas de competencia a su cadena de abastecimiento.		
16.	La organización evalúa en su cadena de abastecimiento la incorporación de la política y prácticas de competencia, para evitar involucrarse en competencia desleal.		
17.	La organización cuenta un proceso formal para dar tratamiento a situaciones de incumplimiento de su política y prácticas de competencia.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
18.	La organización tiene una posición de liderazgo en su segmento y en las discusiones relacionadas a la búsqueda de patrones de competencia más elevados.		
19.	La organización participa en la creación de políticas públicas alineadas con su estrategia de evitar la competencia desleal.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Número de demandas judiciales por competencia desleal	Unidad		
Valor monetario de multas resultantes de las demandas judiciales por competencia desleal.	\$		
Número de sanciones no monetarias resultantes de las demandas judiciales por competencia desleal.	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 35,83)

**Tabla 30:**

*Indicador 12: Prácticas anticorrupción*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Prácticas de operación y gestión – Prácticas anticorrupción</b>		<b>12</b>	
<b>Prácticas anticorrupción</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización encamina a los empleados al cumplimiento de la legislación local sobre el comportamiento ético.		
2.	La organización conoce las situaciones de mayor riesgo de ocurrencia de prácticas inadecuadas.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización cuenta con prácticas de prevención de corrupción para los empleados.		
4.	La organización realiza controles para evitar casos de corrupción.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización cuenta con una política sobre prácticas de anticorrupción		
6.	La organización difunde la política sobre prácticas de anticorrupción a los empleados.		
7.	La organización capacita a los empleados sobre la política de anticorrupción y temas de integridad.		

CONTINÚA 



8.	La organización realiza evaluaciones periódicas a las áreas en donde considera la existencia de mayor riesgo de ocurrencia de prácticas de corrupción.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización conoce las áreas internas más expuestas a prácticas de corrupción.		
10.	La organización realiza auditorías a las áreas internas más expuestas a prácticas de corrupción.		
11.	La organización capacita periódicamente a sus empleados en temas de corrupción y dilemas éticos.		
12.	La organización cuenta con un sistema de denuncias anónimo sobre casos de corrupción		
13.	La organización cuenta con un procedimiento de verificación y tratamiento de denuncias y sanciones en el caso de hechos ocurridos.		
14.	La organización cuenta con un área específica para el tratamiento de temas éticos y de corrupción.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	La organización forma parte de asociaciones de carácter público o privado que impulsen la ética empresarial.		
16.	La organización influye en su cadena de abastecimiento a la aplicación de prácticas de anticorrupción.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Porcentaje de las áreas de organización sometidas a evaluaciones de riesgos referentes a la corrupción.	%		
Porcentaje de los miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos de anticorrupción.	%		
Porcentaje de los miembros del gobierno corporativo que fueron capacitados en anticorrupción.	%		
Porcentaje de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos de anticorrupción.	%		
Porcentaje de empleados que fueron capacitados en anticorrupción.	%		
Porcentaje de asociados que recibieron información sobre políticas y procedimientos de anticorrupción.	%		
Número de empleados sancionados por casos de corrupción.	Unidad		
Número de casos de corrupción confirmados.	Unidad		
Número de incidentes confirmados en los cuales se despidió o sancionó a empleados.	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 36,83,84)



**Tabla 31:***Indicador 13: Contribuciones para campañas políticas*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Prácticas de operación y gestión –</b>			
Participación política responsable			<b>13</b>
<b>Contribución para campañas políticas</b>			<b>A</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación relacionada a las contribuciones para campañas políticas.		
2.	La alta dirección establece el presupuesto destinado para campañas políticas.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización conoce el destino y monto de la contribución otorgada.		
4.	La organización informa a sus filiales o subsidiarias la contribución otorgada a campañas políticas.		
5.	La organización controla los montos destinados a campañas políticas.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
6.	La organización cuenta con políticas que definen el proceso para las contribuciones políticas.		
7.	La organización cuenta con una norma en la que se establece que no puede utilizar el poder económico para influir a otras empresas, proveedores, distribuidores y asociados a contribuir en campañas políticas.		
8.	La organización es transparente en cuanto al monto y destino de las contribuciones para campañas políticas.		
9.	La organización solicita al beneficiario la comprobación y registro de la contribución.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
10.	La organización impulsa campañas internas sobre la importancia y seriedad del voto consciente.		
11.	La organización apoya a organizaciones que promueve el voto consciente.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	La organización participa en el desarrollo de proyectos presentados por el partido político que apoya.		
13.	La organización desarrolla programas informativos y de concientización del voto consciente.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Valor otorgado a campañas políticas.	\$		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 37,84)

**Tabla 32:***Indicador 14: Participación en el desarrollo de políticas públicas*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Prácticas de operación y gestión –</b>			
Prácticas de operación y gestión			<b>14</b>
<b>Participación en el desarrollo de políticas públicas</b>			<b>C</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización mantiene relaciones transparentes con el poder público.		
2.	La organización ha participado en iniciativas junto con el poder público.		
3.	La organización cumple con sus obligaciones legales relacionadas al pago de		

CONTINÚA 

	impuestos.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización participa periódicamente en iniciativas del poder público en el ámbito nacional o provincial.		
5.	La organización contribuye periódicamente con recursos humanos, técnicos o financieros para el desarrollo de iniciativas específicas dirigidas por entidades gubernamentales.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
6.	La organización cuenta con un responsable que participa en el desarrollo de políticas públicas.		
7.	La organización mantiene un registro de los participantes en el desarrollo de políticas públicas.		
8.	La organización participa periódicamente en iniciativas del poder público en el ámbito nacional, provincial o municipal; buscando el interés de la sociedad.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización defiende el interés de la sociedad al participar en el desarrollo de políticas públicas.		
10.	La organización centra su participación en el desarrollo de políticas públicas referentes a temas críticos de sus operaciones.		
11.	La organización participa en foros que consideran los enfoques de todas las partes interesadas, para influir en el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	La organización influye positivamente en la implementación de políticas públicas que beneficien a la sociedad.		
13.	La organización influye en su cadena de valor a que participen en el desarrollo de políticas públicas.		
14.	La organización considera a las partes interesadas para apoyar y direccionar el desarrollo e implementación de políticas públicas.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Valor aportado para el desarrollo de políticas públicas	\$		
Número de políticas públicas en las que tuvo participación la organización.	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 38,84)

**Tabla 33:**

*Indicador 15: Gestión participativa*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Prácticas de operación y gestión –</b>			
Sistemas de gestión		<b>15</b>	
<b>Gestión participativa</b>		<b>A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	Las comisiones internas están conformados por los empleados de la organización.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
2.	La organización cuenta con iniciativas de relacionamiento con sus empleados a fin de que los mismos sean escuchados.		
3.	La organización pone a disposición de los empleados información relevante sobre su gestión.		

CONTINÚA 

4.	La organización divulga los resultados financieros a todos los empleados.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización cuenta con prácticas de relacionamiento con sus empleados a fin de escuchar, evaluar y acompañar incorporando nuevos aprendizajes y conocimientos.		
6.	La organización cuenta con una política de relacionamiento con los empleados.		
7.	La organización cuenta con un comité de gestión de relacionamiento con los empleados.		
8.	La organización considera los aportes de los empleados en la toma de decisiones.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	El comité de gestión de relacionamiento con los empleados cuenta con la participación de los representantes de los empleados.		
10.	Los representantes de los empleados mantienen una comunicación con los altos directivos.		
11.	La organización posee un programa de incentivos y reconocimiento a los empleados que sugieren recomendaciones para mejorar los procesos internos.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	La organización es reconocida por el mercado por sus buenas prácticas de gestión participativo.		
13.	La organización pone a disposición a la comunidad información relevante de temas económicos, sociales y ambientales de la misma.		
14.	La organización influye a su cadena de valor el desarrollo de una gestión participativa.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 39)

### Tabla 34:

#### Indicador 16: Sistema de gestión integrado

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Prácticas de operación y gestión –</b>			
Sistemas de gestión		<b>16</b>	
<b>Sistema de gestión integrado</b>		<b>A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización realiza un seguimiento de su gestión.		
2.	La organización utiliza indicadores para evaluar el desempeño y tomar decisiones.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización determina cómo los principios de RSE y sustentabilidad se aplican a las diferentes áreas de la organización.		
4.	Para el seguimiento de la gestión, la organización cuenta con indicadores consolidados para cada área.		
5.	Los resultados de seguimiento de la gestión son presentados a los altos directivos y evaluados en reuniones periódicas por los mismos.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
6.	La organización cuenta con un sistema de gestión integrado.		
7.	La organización cuenta con una política para orientar el sistema de gestión.		
8.	La organización incorpora diferentes áreas en el sistema de gestión.		
9.	El sistema de gestión es auditado internamente.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
10.	La organización cuenta con un área específica para monitorear el sistema de gestión.		

CONTINÚA 

11.	Los indicadores que se utilizan constantemente se encuentran disponibles.		
12.	Los indicadores contribuyen a la toma de decisiones.		
13.	Los indicadores claves de desempeño incorporan asuntos sociales y cuestiones ambientales.		
14.	El sistema de gestión es auditado por terceros.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	La organización es referente en el mercado por su sistema de gestión.		
16.	La organización influye en la cadena de valor a incorporar un sistema de gestión.		
17.	La organización utiliza el relacionamiento con la cadena de valor para medir y mejorar su sistema de gestión.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 40)

**Tabla 35:**

*Indicador 17: Sistemas de gestión de proveedores*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Prácticas de operación y gestión –</b>		<b>17</b>	
Sistemas de gestión		<b>B – E – A</b>	
<b>Sistema de gestión de proveedores</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización toma en cuenta el cumplimiento de la legislación por parte de los proveedores al momento de la selección de los mismos.		
2.	La organización tiene un mapeo de sus proveedores identificando los más críticos.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización incluye cláusulas de asuntos sociales y cuestiones ambientales en los contratos con los proveedores.		
4.	El código de conducta incluye cláusulas específicas sobre la relación con los proveedores.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización tiene una política de contratación de proveedores.		
6.	La organización requiere una autoevaluación de sus proveedores en relación a asuntos sociales y cuestiones ambientales.		
7.	En caso de incumplimiento de cláusulas del contrato, la organización establece un plazo para que los proveedores cumplan las mismas.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.	La organización solicita evidencia del cumplimiento de asuntos sociales y cuestiones ambientales a los proveedores.		
9.	La organización involucra a los proveedores en debates relacionados a la gestión de responsabilidad social.		
10.	La organización tiene indicadores claves de desempeño para evaluar la gestión de proveedores.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
11.	La organización influye en la gestión de los subproveedores de sus proveedores.		
12.	La organización apoya iniciativas de su sector que buscan el desarrollo sustentable de proveedores y subproveedores.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	

**CONTINÚA** 

INDICADORES CUANTITATIVOS				
Indicador Unidad		Año 2	Año 1	Año actual
Porcentaje de contratos con proveedores que incluyen cláusulas de asuntos sociales y cuestiones ambientales.	%			
Porcentaje de proveedores que fueron seleccionados por cuestiones ambientales.	%			
Número de proveedores sujetos a evaluaciones de impactos ambientales.	Unidad			
Número de proveedores que poseen potencial impacto negativo.	Unidad			
Porcentaje de proveedores que tiene un potencial impacto ambiental negativo con los que se acordaron mejoras.	%			
Porcentaje de proveedores que tiene un potencial impacto ambiental negativo con los que se dio por terminada la relación contractual.	%			
Porcentaje de proveedores que fueron seleccionados por criterios de impactos sociales.	%			
Número de proveedores sujetos a evaluaciones de impactos sociales.	Unidad			
Número de proveedores que poseen potencial impacto social negativo.	Unidad			
Porcentaje de proveedores que tiene un potencial impacto social negativo con los que se acordaron mejoras.	%			
Porcentaje de proveedores que tiene un potencial impacto social negativo con los que se dio por terminada la relación contractual.	%			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 41,85)

GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Prácticas de operación y gestión – Sistemas de gestión				18	
Mapeo de los impactos de operación y gestión de riesgos				B – E – A	
ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL				SI	NO
1.	La organización cumple la legislación pertinente y mantiene las licencias de operación que su actividad requiere.				
2.	La organización reconoce esporádicamente sus impactos sociales, ambientales y económicos.				
3.	La organización realiza acciones correctivas de sus impactos sociales, ambientales y económicos reconocidos en revisiones internas.				
ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS				SI	NO
4.	La organización evalúa los impactos sociales, ambientales y económicos que pueden ser causados por su actividad.				
5.	La organización utiliza información externa que apoya a la identificación de sus impactos sociales, ambientales y económicos.				
6.	La organización utiliza los resultados de la evaluación para tomar decisiones.				
7.	La organización realiza acciones correctivas en casos específicos o por solicitud de las partes interesadas.				
ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN				SI	NO
8.	La organización tiene políticas y procedimientos que orientan el mapeo de sus impactos sociales, ambientales y económicos.				

CONTINÚA 

9.	La organización monitorea periódicamente los impactos sociales, ambientales y económicos mediante el uso de indicadores.		
10.	La organización realiza un análisis de riesgos de sus impactos sociales, ambientales y económicos.		
11.	La organización utiliza los resultados del mapeo y del análisis de riesgos de los impactos sociales, ambientales y económicos para determinar sus prioridades estratégicas y tomar decisiones.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	La organización tiene un mapeo formal y eficaz de los impactos sociales, ambientales y económicos, para crear una matriz de riesgos.		
13.	La organización utiliza el mapeo para tomar decisiones sobre nuevas inversiones.		
14.	La organización incluye en su mapeo los impactos sociales, ambientales y económicos de la cadena de abastecimiento.		
15.	La organización consulta periódicamente a las partes interesadas sobre los asuntos materiales de sus actividades.		
16.	La organización cruza la información del análisis de riesgos de los impactos sociales, ambientales y económicos, y la consulta a las partes interesadas para determinar sus prioridades estratégicas.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
17.	La organización tiene un mapeo de riesgos que incluye a su cadena de abastecimiento.		
18.	La organización actúa conjuntamente con los proveedores para eliminar, mitigar o disminuir los impactos negativos.		
19.	Los resultados de la consulta con las partes interesadas son utilizados en la toma de decisiones de la organización.		
20.	La organización influye en la cadena de valor para que identifiquen asuntos e impactos materiales.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 42)

**Tabla 36:**

*Indicador 19: Gestión de responsabilidad social / sustentabilidad*

<b>GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN – Prácticas de operación y gestión –</b>			
Sistemas de gestión		<b>19</b>	
<b>Gestión de responsabilidad social / sustentabilidad</b>		<b>C</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización tiene prácticas específicas de RSE y sustentabilidad.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
2.	La organización evalúa los resultados de las prácticas de RSE y sustentabilidad a fin de analizar su continuidad.		
3.	La organización mantiene diálogo con sus partes interesadas a fin de incluir sus consideraciones en la gestión de RSE y sustentabilidad.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización incluye en su planificación estratégica la RSE y sustentabilidad.		
5.	La organización tiene políticas de adopción de RSE y sustentabilidad en su gestión.		
6.	La organización involucra en acciones de RSE y sustentabilidad a todos los niveles jerárquicos a fin de lograr su comprensión y compromiso.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>

CONTINÚA 

7.	La organización incluye temas de RSE y sustentabilidad en su sistema de gestión.		
8.	Los temas de RSE y sustentabilidad incorporados en el sistema de gestión son monitoreados y evaluados por los altos directivos.		
9.	La organización presenta los resultados de la evaluación y monitoreo a sus partes interesadas.		
10.	La organización desarrolla y aplica programas de capacitación en temas de RSE y sustentabilidad.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
11.	La organización influye internamente, en la cadena de valor y en la sociedad la adopción de una gestión de RSE y sustentabilidad.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 43)

### Tabla 37:

#### *Indicador 20: Monitoreo de los impactos del negocio en los derechos humanos*

<b>SOCIAL – Derechos humanos – Situaciones de riesgo para los derechos humanos</b>		<b>20</b>	
<b>Monitoreo de los impactos del negocio en los derechos humanos</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación referente a derechos humanos.		
2.	La organización trata de manera puntual los casos internos como externos que violan los derechos humanos.		
3.	La organización garantiza prácticas de no discriminación a sus partes interesadas.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización conoce los riesgos potenciales e impactos en derechos humanos a causa de su actividad.		
5.	La organización analiza los impactos reales y potenciales en los derechos humanos a causa de su actividad.		
6.	La organización trata los impactos en los derechos humanos en sus dimensiones: prevenir, respetar y remediar.		
7.	La organización evalúa la vulnerabilidad en derechos humanos en la comunidad donde opera.		
8.	La organización prohíbe la complicidad directa, indirecta, beneficiosa o silenciosa en actos que violan los derechos humanos.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización tiene políticas para tratar temas relacionadas a derechos humanos.		
10.	La organización cuenta con un responsable interno para tratar temas relacionadas a derechos humanos.		
11.	La organización capacita a los empleados en políticas relacionados a derechos humanos.		
12.	La organización cuenta con un canal de denuncias anónimo de casos que violan los derechos humanos, brindando confidencialidad a los empleados y partes interesadas.		
13.	La organización cuenta con procedimientos para el tratamiento de quejas y denuncias de casos que violan los derechos humanos.		
14.	La organización vincula la actuación del área jurídica a las políticas de derechos humanos.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	La organización realiza auditorías a sus operaciones, involucrando a la		

**CONTINÚA** 



	comunidad en donde opera.		
16.	La organización monitorea su esfera de influencia y cuenta con directrices para tratar casos de complicidad ventajosa y silenciosa.		
17.	La organización involucra a su cadena de valor en el desarrollo y aplicación de prácticas de respeto a los derechos humanos.		
18.	La organización trabaja conjuntamente con la comunidad en donde opera para mitigar riesgos relacionados con derechos humanos.		
19.	La organización no adquiere productos o servicios de organizaciones que violan los derechos humanos.		
20.	La organización conoce las áreas internas más expuestas a la violación de derechos humanos.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
21.	La organización realiza auditorías a las operaciones de su cadena de valor.		
22.	La organización involucra a las partes interesadas en la evaluación de respeto a los derechos humanos.		
23.	La organización trabaja conjuntamente con la comunidad en donde opera para remediar los impactos causados, relacionados con derechos humanos.		
24.	La organización no vende productos o servicios a empresas que violan los derechos humanos.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador Unidad</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
		<b>Año actual</b>	
Porcentaje de acuerdos y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos.	%		
Número de horas de capacitación a los empleados en políticas y procedimientos de derechos humanos.	Unidad		
Número de casos de violación de derechos humanos.	Unidad		
Número de acciones correctivas en casos de violación de derechos humanos.	Unidad		
Número de casos de discriminación.	Unidad		
Número de acciones correctivas en casos de discriminación.	Unidad		
Porcentaje de operaciones o áreas sometidas a análisis y evaluación de impactos sobre derechos humanos.	%		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 49,86)

**Tabla 38:**

*Indicador 21: Trabajo infantil en la cadena de proveedores*

<b>SOCIAL – Derechos humanos – Situaciones de riesgo para los derechos humanos</b>		<b>21</b>	
<b>Trabajo infantil en la cadena de proveedores</b>		<b>E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple la legislación laboral referente al trabajo infantil.		
2.	La organización incluye cláusulas en los contratos con los proveedores, que exigen el cumplimiento de la legislación laboral referente al trabajo infantil.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización busca concientizar en su público interno acerca de la prohibición sobre el trabajo infantil.		
4.	La organización apoya campañas que buscan concientizar la prohibición del trabajo infantil.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>

CONTINÚA 



5.	La organización cuenta con políticas para la erradicación del trabajo infantil.		
6.	La organización cuenta con procedimientos de gestión para monitorear riesgos de trabajo infantil en las operaciones y en la cadena de abastecimiento.		
7.	La organización rechaza la explotación del trabajo infantil en el código de conducta.		
8.	La organización difunde a sus partes interesadas principios y valores referentes al trabajo infantil.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización evalúa periódicamente los riesgos de trabajo infantil en las operaciones y en la cadena de abastecimiento.		
10.	La organización concientiza a sus proveedores acerca del trabajo infantil.		
11.	La organización cuenta con procesos para solucionar casos de trabajo infantil en su cadena de abastecimiento.		
12.	La organización monitorea y evalúa a los proveedores críticos en temas de trabajo infantil.		
13.	La organización garantiza que los trabajadores adultos reciban un salario justo y digno que les permita mantener su hogar, y no tengan necesidad que sus hijos trabajen.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
14.	La organización participa en foros y eventos para la erradicación del trabajo infantil.		
15.	La organización es reconocida por mantener acuerdos con asociaciones que buscan la erradicación del trabajo infantil.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Número de proveedores con casos de trabajo infantil.	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 50,86)

**Tabla 39:**

*Indicador 22: Trabajo forzoso en la cadena de proveedores*

<b>SOCIAL – Derechos humanos – Situaciones de riesgo para los derechos humanos</b>		<b>22</b>	
<b>Trabajo forzoso en la cadena de proveedores</b>		<b>E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple la legislación laboral referente al trabajo forzoso.		
2.	La organización incluye cláusulas en los contratos con los proveedores, que exigen el cumplimiento de la legislación laboral referente al trabajo forzoso.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización busca concientizar en su público interno acerca de la prohibición sobre el trabajo forzoso.		
4.	La organización apoya campañas que buscan concientizar la prohibición del trabajo forzoso.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización cuenta con políticas para la erradicación del trabajo forzoso.		
6.	La organización cuenta con procedimientos de gestión para monitorear riesgos de trabajo forzoso en las operaciones y en la cadena de abastecimiento.		
7.	La organización rechaza el trabajo forzoso en el código de conducta.		
8.	La organización difunde a sus partes interesadas principios y valores referentes al		

CONTINÚA 

	trabajo forzoso.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización evalúa periódicamente los riesgos de trabajo forzoso en las operaciones y en la cadena de abastecimiento.		
10.	La organización concientiza a sus proveedores acerca del trabajo forzoso.		
11.	La organización cuenta con procesos para solucionar casos de trabajo forzoso en su cadena de abastecimiento.		
12.	La organización monitorea y evalúa a los proveedores críticos en temas de trabajo forzoso.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización participa en el desarrollo de políticas públicas que buscan la erradicación del trabajo forzoso.		
14.	La organización es reconocida por mantener acuerdos con asociaciones que buscan la erradicación del trabajo forzoso.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Número de proveedores con casos de trabajo forzoso.	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 51,86)

**Tabla 40:**

*Indicador 23: Promoción de la Diversidad y Equidad*

<b>SOCIAL – Derechos humanos – Acciones afirmativas</b>		<b>23</b>	
<b>Promoción de la diversidad y equidad</b>		<b>E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación referente a la no discriminación.		
2.	La organización cumple con los porcentajes establecidos por la ley en la contratación de personas con discapacidad.		
3.	La organización rechaza en sus valores y código de conducta cualquier forma de discriminación.		
4.	La organización promueve la igualdad de oportunidades en los empleados, clientes, proveedores y comunidad en donde opera.		
5.	La organización respeta costumbres y tradiciones de la comunidad en donde opera.		
6.	La organización cuenta con acciones e iniciativas de comunicación antidiscriminación con los empleados.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización realiza campañas internas para promover la diversidad en el lugar de trabajo.		
8.	Los procedimientos de reclutamiento y selección de personal promueven la diversidad, equidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria.		
9.	Los procedimientos de promoción y movilidad interna de los empleados promueven la diversidad, equidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria.		
10.	Los procedimientos de formación y capacitación de los empleados promueven la diversidad, equidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria.		
11.	La organización analiza los requisitos particulares de cada puesto de trabajo a fin de no convertir los mismos en discriminatorios.		
12.	La organización cuenta con canales de denuncia anónimos para casos de		

**CONTINÚA** 

	discriminación.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización cuenta con una política de no discriminación para los procesos de reclutamiento y selección de personal, promoción y movilidad interna, y, formación y capacitación de los empleados.		
14.	La organización cuenta con procedimientos formales para tratar casos de discriminación.		
15.	Los procedimientos formales incluyen penas y sanciones cuando se requiera.		
16.	En los procesos y herramientas de gestión de personas, la organización incorpora criterios para monitorear la diversidad del personal y las posibles desigualdades en los grupos prioritarios.		
17.	La organización cuenta con metas para minimizar la diferencia de proporción de cargos directivos entre hombres y mujeres.		
18.	La organización cuenta con metas para minimizar la diferencia de proporción de cargos directivos de los grupos prioritarios.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
19.	La organización utiliza los resultados de las evaluaciones internas sobre la promoción de diversidad a fin de tomar acciones de mejora.		
20.	La organización garantiza la igualdad de oportunidad entre todos los empleados.		
21.	La organización comparte con su cadena de abastecimiento las prácticas de promoción de diversidad.		
22.	La organización brinda oportunidades de desarrollo a los grupos prioritarios.		
23.	La organización tiene una política de igualdad salarial para los grupos prioritarios.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
24.	La organización fomenta campañas de sensibilización para que los hombres conozcan la importancia de compartir tareas domésticas y paternidad responsable.		
25.	La organización acompaña a su cadena de valor en la aplicación de prácticas de diversidad y no discriminación.		
26.	La organización impulsa al mercado a realizar acciones de promoción de diversidad y no discriminación.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Porcentaje de hombres en relación al total de empleados.	%		
Porcentaje de mujeres en relación al total de empleados.	%		
Porcentaje mujeres embarazadas en relación al total de empleados.	%		
Porcentaje de hombres y mujeres pertenecientes a minorías étnicas en relación al total de empleados.	%		
Porcentaje de personas con capacidades especiales en relación al total de empleados.	%		
Porcentaje de personas que fueron privadas de la libertad en relación al total de empleados.	%		
Porcentaje de personas que padezcan enfermedades catastróficas en relación al total de empleados.	%		
Porcentaje de personas con edad de hasta 30 años en relación al total de empleados.	%		
Porcentaje de personas con edad entre 30 y 50 años en relación al total de empleados.	%		

CONTINÚA 

Porcentaje de personas con edad mayor a 50 años en relación al total de empleados.	%			
Número de casos de discriminación	Unidad			
Número de empleadas con licencia por maternidad.	Unidad			
Número de empleados con licencia por paternidad.	Unidad			
Número de empleadas que regresaron al trabajo al culminar la licencia por maternidad.	Unidad			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 52,87)

### Tabla 41:

#### Indicador 24: Relación con empleados

<b>SOCIAL – Prácticas de trabajo – Relaciones de trabajo</b>		<b>24</b>	
<b>Relación con empleados</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación laboral.		
2.	La organización tiene comisiones internas en las que participan los empleados.		
3.	Al detectar el incumplimiento de la legislación laboral en sus contratistas, la organización toma medidas para sanearlas.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización cuenta con una canal para recibir sugerencias, opiniones y reclamaciones referentes a las condiciones de trabajo por parte de los empleados.		
5.	La organización exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales de acuerdo a la legislación laboral.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
6.	La organización incluye en sus valores el compromiso de brindar un trabajo decente y justo.		
7.	La organización cuenta con políticas y procedimientos que regulan el sistema de gestión de relaciones laborales.		
8.	La organización ejecuta auditorías internas al sistema de gestión de relaciones laborales.		
9.	A partir de los resultados obtenidos de las auditorías internas al sistema de gestión de relaciones laborales, la organización toma acciones de mejora.		
10.	La organización exige el cumplimiento de la legislación laboral a su cadena de valor.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
11.	La organización desarrolla programas que buscan mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.		
12.	La organización se asegura que los empleados de los contratistas tengan las mismas condiciones que los empleados regulares.		
13.	La organización cuenta con un sistema de gestión de relaciones laborales certificada.		
14.	La organización participa en programas de evaluación o reconocimiento de sus prácticas laborales.		
15.	La organización realiza evaluaciones de su clima laboral.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
16.	La organización es reconocida en el mercado por sus buenas prácticas en la gestión laboral y ha recibido condecoraciones por mantener un ambiente y condiciones laborales excelentes.		
17.	La organización desarrolla e implementa programas de buenas prácticas en la gestión laboral a fin de que la cadena de valor replique las mismas.		
La organización no se identifica en ningún estado			Este indicador no tiene aplicación en la organización:

CONTINÚA 

		Justificar:		
INDICADORES CUANTITATIVOS				
Indicador		Año 2	Año 1	Año actual
Unidad				
Porcentaje de empleados tiempo parcial	%			
Porcentaje de empleados tiempo completo	%			
Número de casos denunciados por incumplimiento de la legislación laboral.	Unidad			
Número de denuncias por incumplimiento de la legislación laboral resueltos.	Unidad			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 53,88)

**Tabla 42:**

*Indicador 25: Relaciones con sindicatos*

SOCIAL – Prácticas de trabajo – Relaciones de trabajo		25	
Relación con sindicatos		E – A	
ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL		SI	NO
1.	La organización cumple con la legislación referente a sindicatos o asociaciones.		
2.	La organización permite a sus empleados afiliarse a sindicatos o asociaciones sin ningún tipo de restricción.		
3.	La organización apoya contratos colectivos de trabajo y respeta las relaciones laborales y categorías establecidas en el mismo.		
4.	La organización monitorea que sus obligaciones con los sindicatos o asociaciones se cumplan y respeten.		
ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS		SI	NO
5.	La organización autoriza la realización de reuniones de los sindicatos o asociaciones en el lugar de trabajo.		
6.	La organización no interfiere en las reuniones de los sindicatos o asociaciones en el lugar de trabajo.		
7.	La organización elige un responsable de la relación con el sindicato o asociación.		
8.	La organización cuenta con canales de comunicación con los sindicatos o asociaciones.		
ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN		SI	NO
9.	La organización cuenta con procedimientos que aseguran la atención de los requerimientos de los sindicatos o asociaciones.		
10.	La organización da respuesta a los requerimientos de los sindicatos o asociaciones en un tiempo hábil.		
11.	La organización mantiene reuniones periódicas con los representantes de los sindicatos o asociaciones.		
ESTADO 4: EFICIENCIA		SI	NO
12.	La organización incluye temas relacionados a sindicatos o asociaciones en su estrategia.		
13.	La información comunica con anterioridad a los sindicatos o asociaciones acerca de proyectos de reestructuración, expansión, reducción de sus actividades o cualquier relacionado con los empleados.		
14.	La organización trabaja conjuntamente con los sindicatos o asociaciones en la capacitación a los empleados.		
ESTADO 5: PROTAGONISMO		SI	NO
15.	La organización es reconocida en el mercado por su relación con sindicatos o asociaciones.		
16.	La organización influye en su cadena de valor en prácticas de relación con sindicatos o asociaciones.		

CONTINÚA 

17.	La organización considera los asuntos tratados con los representantes de los sindicatos o asociaciones al implantar un nuevo proyecto.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador Unidad</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
		<b>Año actual</b>	
Porcentaje de empleados en la modalidad de contrato colectivo.	%		
Porcentaje de empleados que pertenecen a un sindicato o asociación.	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 54,88)

**Tabla 43:**

*Indicador 26: Remuneración y beneficios*

<b>SOCIAL – Prácticas de trabajo – Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento</b>		<b>26</b>	
<b>Remuneración y beneficios</b>		<b>A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación laboral referente al pago de salarios y beneficios.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
2.	En los últimos años, la organización aumentó los salarios en el límite inferior, al menos, en la misma proporción que aumentó el salario básico unificado.		
3.	La empresa ofrece seguro de vida, plan de salud u otros beneficios sociales a los empleados.		
4.	La organización extiende los beneficios sociales a las familias de los empleados.		
5.	La organización respeta las necesidades personales de los empleados.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
6.	La organización cuenta con una política de remuneración.		
7.	La organización cuenta con procedimientos de promoción e incremento salarial.		
8.	La organización evalúa el desempeño de los empleados por lo menos una vez al año.		
9.	La organización establece metas para reducir la variación proporcional entre el salario con menor y mayor valor.		
10.	La organización cuenta con un programa de bonificaciones.		
11.	El programa de bonificaciones fue establecido a través de un acuerdo entre la organización y los representantes de los sindicatos o la comisión de empleados.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	La organización verifica la satisfacción de los empleados en relación a la remuneración y beneficios que perciben.		
13.	La organización toma en cuenta el costo de vida local para definir el salario base.		
14.	El programa de bonificación incluye incentivos por metas alcanzadas en relación a sustentabilidad o desempeño social y ambiental.		
15.	La organización cancela a tiempo las remuneraciones en base a lo pactado contractualmente.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
16.	La organización es reconocida en el mercado por sus prácticas de remuneración y beneficios sociales.		
17.	La organización impulsa al mercado a mejorar la distribución de la riqueza generada.		
18.	La organización impulsa a su cadena de abastecimiento a mejorar sus prácticas de		

CONTINÚA 

	remuneración.		
19.	La organización atrae talentos y es buscada como un lugar de trabajo por muchos profesionales.		
	La organización no se identifica en ningún estado	Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
	<b>Indicador Unidad</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 1 Año actual</b>
	Variación proporcional entre el salario con menor y mayor valor.	%	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 55,88)

**Tabla 44:**

*Indicador 27: Compromiso con el desarrollo profesional*

<b>SOCIAL – Prácticas de trabajo – Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento</b>		<b>27</b>	
<b>Compromiso con el desarrollo profesional</b>		<b>A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización entrena a sus empleados para la realización de sus operaciones.		
2.	La organización capacita a sus empleados para el desarrollo de la función de su puesto de trabajo.		
3.	La organización contrata aprendices conforme a la legislación laboral aplicable.		
4.	La organización contrata pasantes conforme a la legislación laboral aplicable.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización entrena periódicamente a los empleados con el fin de mejorar el desempeño de sus funciones actuales.		
6.	La organización capacita a sus empleados por medio de cursos externos.		
7.	La organización cuenta con programas que ayudan a erradicar el analfabetismo.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.	La organización tiene una política que incentiva el desarrollo profesional.		
9.	La organización otorga becas de estudio a los empleados.		
10.	La organización capacita a sus aprendices y/o pasantes.		
11.	La organización capacita a los empleados de todos los niveles jerárquicos.		
12.	La organización realiza un diagnóstico de las competencias de los empleados y los capacita de acuerdo a la necesidad de desarrollo de cada uno.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización ofrece incentivos a los empleados para que adquieran más conocimientos.		
14.	La organización capacita a los empleados para lograr su desarrollo personal.		
15.	La organización capacita a los empleados en temas de sustentabilidad y RSE.		
16.	La organización ofrece capacitación a los empleados de sus contratistas.		
17.	La organización impulsa a la cadena de abastecimiento a capacitar a sus empleados.		
18.	La organización contrata aprendices y/o pasantes al finalizar el periodo de su programa, cuando sea posible.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
19.	La organización impulsa al sector a capacitar a sus empleados.		
20.	La organización impulsa a la cadena de abastecimiento a desarrollar programas de perfeccionamiento profesional.		
21.	La organización atrae talentos por las oportunidades que ofrece en relación a desarrollo profesional.		

CONTINÚA 



La organización no se identifica en ningún estado	Este indicador no tiene aplicación en la organización:			
	Justificar:			
INDICADORES CUANTITATIVOS				
Indicador Unidad		Año 2	Año 1	Año actual
Promedio de horas de capacitación por empleado.	Horas			
Porcentaje de empleados capacitados en relación al total de empleados.	%			
Horas de capacitación a aprendices.	Horas			
Horas de capacitación a pasantes.	Horas			
Horas de capacitación al directorio.	Horas			
Horas de capacitación a gerencia.	Horas			
Horas de capacitación a los operarios.	Horas			
Porcentaje de empleados que recibieron capacitación periódica.	%			
Porcentaje de empleados capacitados en temas de RSE y sustentabilidad.	%			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 56,89)

**Tabla 45:**

*Indicador 28: Comportamiento frente a los despidos y la jubilación*

SOCIAL – Prácticas de trabajo – Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento		28	
Comportamiento frente a los despidos y jubilación		A	
ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL		SI	NO
1.	La organización cumple con la legislación relacionada a despidos y jubilación.		
ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS		SI	NO
2.	La organización busca alternativas que disminuyan el impacto de la separación de los empleados de la misma.		
3.	La organización considera indicadores socioeconómicos como edad, estado civil, número de cargas familiares, entre otros al momento de la desvinculación masiva de empleados.		
4.	La organización cuenta con buenas prácticas de despido y jubilación.		
ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN		SI	NO
5.	La organización cuenta con políticas relacionadas a despidos y jubilaciones.		
6.	La organización realiza evaluaciones referentes a las competencias de los empleados al momento de tomar decisiones para desvincular a los mismos.		
7.	La organización entrega la información del proceso de separación de un empleado, a fin de ayudar el desarrollo profesional de los empleados separados.		
8.	La organización brinda capacitación y programas de desarrollo a los empleados separados.		
9.	La organización evalúa la rotación de los empleados y cuenta con una política para mejorar este indicador.		
ESTADO 4: EFICIENCIA		SI	NO
10.	La organización ofrece servicios de apoyo como recolocación y extensión de beneficios, a los empleados separados.		
11.	La organización involucra a los familiares de los empleados en el proceso de separación de los mismos.		
ESTADO 5: PROTAGONISMO		SI	NO
12.	La organización influye al mercado a aplicar buenas prácticas de despido y jubilación.		

CONTINÚA 



13.	La organización dialoga con el gobierno local, especialistas en el tema, ONGs y sindicatos para prevenir y reducir las repercusiones a causa del cierre de actividades de la misma o disminución de empleados.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador Unidad</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
		<b>Año actual</b>	
Tasa de rotación de empleados	%		
Tasa de rotación de empleados de hasta 30 años.	%		
Tasa de rotación de empleados de 30 a 50 años.	%		
Tasa de rotación de empleados de más de 50 años.	%		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 57,89)

**Tabla 46:**

*Indicador 29: Salud y seguridad de los empleados*

<b>SOCIAL – Prácticas de trabajo – Salud y seguridad en el trabajo y calidad de vida</b>		<b>29</b>	
<b>Salud y seguridad de los empleados</b>		<b>E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación aplicable a la salud y seguridad de los empleados.		
2.	La organización cuenta con los documentos legales relacionados a salud y seguridad de trabajo, actualizados y completos como reportes de salud ocupacional, análisis de riesgos ambientales y reportes de accidentes.		
3.	La organización otorga servicios básicos y lugares adecuados para el consumo de alimentos a los empleados.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización cuenta con una política de salud y seguridad que incluye indicadores relacionados al tema.		
5.	La organización capacita periódicamente a los empleados en temas de salud y seguridad en el trabajo.		
6.	La organización desarrolla campañas de concientización a los empleados en temas de salud y seguridad en el trabajo.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización cuenta con un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo certificado.		
8.	Los indicadores claves de desempeño incluyen indicadores del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo.		
9.	La organización cuenta con un programa de prevención y tratamiento de alcohol y drogas.		
10.	La organización realiza un análisis de riesgos relacionados a la salud y seguridad en los nuevos procesos y proyectos.		
11.	La organización otorga los implementos de seguridad industrial a los empleados y cuenta con la señalética adecuada a su actividad.		
12.	La organización cuenta con Comité de Salud y Seguridad capacitado.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización cuenta con programas para disminuir o eliminar los riesgos relacionados a la salud y seguridad a fin de mejorar en ambiente de trabajo y beneficiar a los empleados.		
14.	La organización cuenta con programas para disminuir o eliminar los riesgos		

**CONTINÚA** 

	relacionados a la salud y seguridad a fin de beneficiar a los empleados de los contratistas.		
15.	La organización evalúa el desempeño del cumplimiento en temas de salud y seguridad por parte de los contratistas hacia sus empleados.		
16.	La organización conoce las áreas internas más expuestas a riesgos laborales.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
17.	La organización es reconocida por sus buenas prácticas de salud y seguridad en el trabajo.		
18.	La organización acompaña a su cadena de valor en el cumplimiento de prácticas de salud y seguridad en el trabajo.		
19.	La organización realiza campañas para mejorar la salud y seguridad de la sociedad en general.		
20.	La organización impulsa al sector a mejorar el nivel de gestión de salud y seguridad en el trabajo.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador Unidad</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
		<b>Año actual</b>	
Tasa de accidentes laborales	%		
Tasa de enfermedades profesionales	%		
Tasa de mortalidad de los empleados a causa de accidentes laborales o enfermedades profesionales.	%		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 58,89)

**Tabla 47:**

*Indicador 30: Condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada de trabajo*

<b>SOCIAL – Prácticas de trabajo – Salud y seguridad en el trabajo y calidad de vida</b>		<b>30</b>
<b>Condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada de trabajo</b>		<b>E – A</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI NO</b>
1.	La organización respeta el horario de trabajo de los empleados.	
2.	La organización paga horas extras a los empleados cuando lo requiera.	
3.	La organización organiza sus actividades, evitando horas extras excesivas.	
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI NO</b>
4.	La organización cuenta con iniciativas para disminuir el estrés en los empleados.	
5.	La organización fomenta actividad física en el horario de trabajo.	
6.	La organización cuenta con espacios de recreación para los empleados.	
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI NO</b>
7.	La organización comunica con anticipación a los empleados la necesidad de horas extras, respetando la disponibilidad del mismo.	
8.	La organización mide la satisfacción de los empleados.	
9.	La organización cuenta con normas para combatir el acoso moral o sexual y las comunica a los empleados.	
10.	La organización cuenta con un sistema de denuncias anónima, de casos de acoso moral o sexual.	
11.	Las situaciones de acoso moral o sexual son tratadas y solucionadas.	
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI NO</b>
12.	La organización desarrolla programas para mejorar el ambiente de trabajo de sus empleados y los empleados de los contratistas.	
13.	La organización cuenta programas de beneficio a los empleados como pautas	

**CONTINÚA** 

	sobre alimentación y nutrición, equilibrio entre familia y trabajo y límites relacionados el teletrabajo.		
14.	La organización monitorea la calidad de vida de los empleados de su cadena de abastecimiento.		
15.	La organización extiende los beneficios de la calidad de vida a los familiares de los empleados.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
16.	La organización es reconocida por sus buenas prácticas de calidad de vida y jornada de trabajo equilibrada.		
17.	La organización acompaña a su cadena de abastecimiento a mejorar sus prácticas sobre la calidad de vida de los empleados.		
18.	La organización realiza campañas para mejorar la calidad de vida de la sociedad en general.		
19.	La organización impulsa al sector a incorporar prácticas para mejorar la calidad de vida de los empleados y mantener una jornada de trabajo equilibrada.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 59)

#### **Tabla 48:**

##### *Indicador 31: Relacionamiento con el Consumidor*

<b>SOCIAL – Cuestiones relativas al consumidor – Respeto a los derechos del consumidor</b>		<b>31</b>	
<b>Relacionamiento con el consumidor</b>		<b>E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cuenta con un canal de comunicación con los clientes y consumidores para atender sus requerimientos.		
2.	La organización da una respuesta rápida a los requerimientos de los clientes y consumidores.		
3.	La organización pone a disposición de los clientes y consumidores sus derechos y deberes contemplados en la normativa vigente.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización cuenta con un canal de comunicación con los clientes y consumidores para escuchar sus sugerencias, opiniones y reclamos de los productos y servicios.		
5.	La organización mide la satisfacción de los clientes y consumidores de forma periódica.		
6.	La organización capacita a los empleados de atención al cliente a fin de asegurar una atención ágil y respetuosa hacia los clientes y consumidores.		
7.	La organización otorga información entendible y suficiente acerca de los productos y servicios a fin que los consumidores escojan la mejor opción de compra.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.	La organización cuenta con una política de atención a clientes y consumidores que incluye indicadores de satisfacción.		
9.	La organización cuenta con un servicio de atención a clientes y consumidores que incluye indicadores.		
10.	La organización cuenta con una política de privacidad de la información otorgada por los consumidores.		
11.	La organización desarrolla campañas de concientización para los clientes y consumidores acerca el uso y adquisición de productos y servicios a fin de lograr un consumo responsable.		

**CONTINÚA** 

<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12.	La organización involucra a todas las áreas en la búsqueda de la mejora continua de atención y satisfacción de los clientes y consumidores.			
13.	La organización utiliza la información otorgada por los clientes y consumidores para la mejora de sus productos y servicios.			
14.	La organización mantiene reuniones y/o foros con los clientes y consumidores a fin de tratar los principales desafíos de su sistema de atención.			
15.	La organización implementa un proceso que le permita reducir el riesgo de ser incluida en las listas de organizaciones sancionadas por defensa del consumidor.			
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16.	La organización es reconocida por la calidad de atención a sus clientes y consumidores.			
17.	La organización influye en el sector a aplicar buenas prácticas de atención a los clientes y consumidores.			
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:		
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>				
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año actual</b>
<b>Unidad</b>				
Número de casos de inconformidad con los productos o servicios por parte de los clientes y consumidores.	Unidad			
Número de casos de inconformidad con los productos o servicios por parte de los clientes y consumidores resueltos.	Unidad			
Porcentaje de satisfacción de clientes y consumidores.	%			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 60,90)

#### **Tabla 49:**

*Indicador 32: Impacto derivado del uso de productos y/o servicios*

<b>SOCIAL – Cuestiones relativas al consumidor – Respeto a los derechos del consumidor</b>		<b>32</b>	
<b>Impacto derivado del uso de productos y/o servicios</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización comunica información de seguridad del consumidor sobre los productos y servicios.		
2.	En casos de existencia de fallas en los productos y servicios, la organización retira los mismos del mercado.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización cuenta con un programa direccionado a la salud y seguridad de los clientes y consumidores en referencia a sus productos y servicios, que incluye canales de comunicación para recibir sugerencias.		
4.	Antes de introducir nuevos materiales, tecnología o métodos de producción, la organización realiza una evaluación de riesgos acerca de cómo sus productos y servicios pueden afectar la salud humana; y publica los resultados de dicha evaluación.		
5.	La organización realiza acciones preventivas y correctivas cuando detecta fallas o riesgos en sus productos o servicios.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
6.	La organización mantiene diálogo con los clientes y consumidores para tratar cambios que aseguren la disminución de daños eventuales y mejoren la seguridad de productos y servicios.		
7.	La organización capacita a los empleados de todas las áreas para recopilar y entregar información que contribuya a mejorar la seguridad de productos y		

CONTINÚA 

	servicios.		
8.	La organización garantiza que sus productos y servicios no contienen químicos peligrosos o insumos prohibidos.		
9.	La organización garantiza que el diseño de la información de sus productos es apropiado tomando en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
10.	La organización efectúa un análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios, a fin de conocer y disminuir los impactos negativos a los largo de la cadena de valor.		
11.	La organización analiza sus productos y servicios actuales a fin de sustituir los que tienen un alto impacto negativo por nuevos considerando asuntos sociales y cuestiones ambientales.		
12.	Los productos y servicios de la organización están certificados por terceras personas que garanticen la seguridad y/o el bajo impacto de los mismos.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización desarrolla un programa de reformulación de su portafolio de productos y servicios con el fin de reducir el impacto negativo a cero.		
14.	La organización incluye metodologías como eco diseño, impacto cero, entre otras en el desarrollo de sus productos y servicios.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Porcentaje de productos y servicios sometidos a evaluación de impactos en la salud y seguridad.	%		
Número de casos de inconformidad por daños en la salud y seguridad de los clientes y consumidores a causa de los productos o servicios.	Unidad		
Valor por multas por el uso de químicos peligrosos o insumos prohibidos en sus productos y servicios.	\$		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 61,90)

**Tabla 50:**

*Indicador 33: Estrategia de comunicación responsable para el consumo consciente*

<b>SOCIAL – Cuestiones relativas al consumidor – Consumo consciente</b>		<b>33</b>
<b>Estrategia de comunicación responsable para el consumo consciente</b>		<b>C</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación referente a la seguridad de los productos, localización y datos de la misma a fin de comunicar información completa y clara sobre sus productos y servicios a los consumidores.	
2.	La organización comunica los cambios realizados a los datos de rótulos, embalajes, manuales de operación, instrucciones de uso y garantías de sus productos y servicios.	
3.	En los últimos tres años, las campañas publicitarias de la organización no fueron retiradas por tener contenidos inadecuados.	
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI NO</b>
4.	La organización no utiliza publicidad que no respeta o daña la integridad de las personas y garantiza que la comunicación dirigida a niños y jóvenes es	

CONTINÚA 

	responsable.		
5.	La organización entrega información suficiente, competente, pertinente y relevante sobre los asuntos sociales y cuestiones ambientales referentes a la producción y entrega de sus productos y servicios.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
6.	La organización cuenta con una política de marketing que incluya publicidad, promoción y patrocinio.		
7.	La organización analiza previamente su publicidad a fin de apearse a la ley relacionada al tema.		
8.	La organización tiene un sistema de verificación de los rótulos de sus productos a fin de cumplir asuntos sociales y cuestiones ambientales en los mismos.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización desarrolla productos y servicios que disminuyen el impacto ambiental, además de promover el reúso y/o reciclaje.		
10.	La organización promueve el consumo consciente de los consumidores en sus productos y servicios.		
11.	La organización promueve campañas de educación financiera para su público interno.		
12.	La organización otorga servicios de reciclaje accesibles a los consumidores.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización desarrolla campañas para fomentar el consumo consciente en productos y servicios.		
14.	La organización otorga incentivos económicos a los clientes que reciclan y reúsan sus productos.		
15.	La organización tiene como regla sustituir productos sin certificación de sustentabilidad por productos certificados.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Número de casos de no conformidad relacionados a la comunicación y marketing	Unidad		
Número de casos de no conformidad relacionados a los rótulos de los productos.	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 62,90)

### Tabla 51:

#### Indicador 34: Gestión de los impactos de la organización en la comunidad

<b>SOCIAL – Participación en la comunidad y su desarrollo – Gestión de impactos en la comunidad y desarrollo.</b>				<b>34</b>
<b>Gestión de los impactos de la organización en la comunidad</b>				<b>B – E – A</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización se relaciona eventualmente con la comunidad donde opera y evita causar daños en la misma por sus operaciones.			
2.	La organización da respuesta a los reclamos de la comunidad donde opera generados por el impacto de sus actividades.			
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>

CONTINÚA 

3.	La organización cuenta con un mapeo de los impactos generados a la comunidad donde opera a causa de su actividad.		
4.	La organización cuenta con iniciativas para eliminar los impactos negativos en la comunidad donde opera a causa de su actividad y por el consumo de sus productos o servicios.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización considera a la comunidad donde opera como una parte interesada clave en su código de conducta.		
6.	La organización cuenta con una política de relacionamiento con la comunidad donde opera, además les informa eventos críticos y cambios en sus operaciones.		
7.	La organización monitorea el impacto de sus operaciones en la comunidad donde opera y toma acciones de mejora.		
8.	La organización cuenta con canales de comunicación con la comunidad donde opera e informa los resultados.		
9.	La organización educa a sus empleados en el respeto a los valores, tradiciones costumbres y prácticas de la comunidad donde opera.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
10.	La organización cuenta con mecanismos que fomentan el desarrollo económico, social y cultural de la comunidad donde opera.		
11.	La organización apoya en la mejora de la infraestructura de viviendas, carreteras, escuelas, guarderías, hospitales, entre otras, de la comunidad donde opera.		
12.	La organización contrata mayor número de empleados locales.		
13.	La organización es partícipe en la discusión de los problemas de la comunidad donde opera y en la solución de los mismos.		
14.	La organización mantiene alianzas con instituciones que buscan invertir en el crecimiento y bienestar de la comunidad donde operan.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	La organización dialoga con la comunidad donde opera sobre los impactos de nuevos proyectos.		
16.	La organización cuenta con un comité conformado por los representantes de la comunidad donde opera a fin de debatir temas y tomar decisiones beneficiosas para ambas partes.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Número de operaciones o áreas que tiene un impacto potencial negativo en la comunidad donde opera.	Unidad		
Valor otorgado para mejorar la infraestructura de la comunidad donde opera.	\$		
Número de empleados locales en relación al total de empleados.	Unidad		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 63,91)



**Tabla 52:**

*Indicador 35: Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de las acciones sociales*

<b>SOCIAL – Participación en la comunidad y su desarrollo – Gestión de impactos en la comunidad y desarrollo.</b>		<b>35</b>	
<b>Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de las acciones sociales</b>		<b>A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización realiza acciones sociales de forma puntual para la comunidad donde opera.		
2.	La organización utiliza recursos provenientes de incentivos fiscales para asignar a proyectos sociales y culturales de la comunidad donde opera.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización cuenta con un responsable para la gestión de acciones sociales y desarrollo de la comunidad donde opera.		
4.	La organización realiza un diagnóstico de la comunidad a fin de determinar las posibles áreas de actuación de la misma.		
5.	La organización informa internamente los proyectos de apoyo y desarrollo de acción social a fin de promover el voluntariado de los empleados.		
6.	La organización incluye en su presupuesto un monto para las inversiones sociales.		
7.	La organización informa sus proyectos de acción social y los resultados obtenidos en medios de comunicación.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.	La organización tiene una política de inversión social privada y determina las áreas de inversión.		
9.	La organización monitorea los impactos de su actuación para el desarrollo de la comunidad y evalúa los resultados de su inversión social.		
10.	La organización cuenta con un programa de voluntariado e incentiva a sus empleados a participar en el mismo.		
11.	La organización comunica las inversiones realizadas en la comunidad donde opera en su informe de sustentabilidad.		
12.	La organización cuenta con un comité o un grupo de empleados que monitorean las inversiones sociales.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización alinea con su estrategia las intervenciones comunitarias.		
14.	La organización extiende su intervención social movilizand los recursos de otras organizaciones privadas o públicas.		
15.	La organización apoya y contribuye a programas y asociaciones que buscan el desarrollo de los miembros de la comunidad priorizando a los grupos prioritarios, promoviendo emprendimientos y la generación de negocios.		
16.	La organización fortalece la capacidad y oportunidad de los proveedores locales.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
17.	La organización implanta programas para desarrollar las capacidades, generar renta y capacitar a los miembros de la comunidad donde opera.		
18.	La organización se involucra con las partes interesadas para desarrollar actividades en favor de la comunidad donde opera.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	

CONTINÚA 



INDICADORES CUANTITATIVOS				
Indicador Unidad		Año 2	Año 1	Año actual
Porcentaje de operaciones que incluyen proyectos y programas sociales.	%			
Valor invertido en proyectos sociales.	\$			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 64,91)

**Tabla 53:**

*Indicador 36: Apoyo al desarrollo de proveedores*

SOCIAL – Participación en la comunidad y su desarrollo – Gestión de impactos en la comunidad y desarrollo.					36
Apoyo al desarrollo de proveedores					C
ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL				SI	NO
1.	La organización mantiene un contrato formal con los proveedores locales.				
2.	La organización categoriza a sus proveedores locales bajo parámetros establecidos.				
ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS				SI	NO
3.	La organización da prioridad a los proveedores locales.				
4.	La organización impulsa acciones conjuntas con los proveedores a fin de contribuir a su desarrollo técnico y gerencial.				
5.	La organización respeta las cuestiones relacionadas a la estacionalidad y capacidad de producción.				
ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN				SI	NO
6.	La organización tiene una política de compras que beneficia a los proveedores locales.				
7.	La organización impulsa la conformación redes, asociaciones y cooperativas de pequeños productores a fin de que se acoplen a los nuevos patrones de abastecimiento.				
8.	La política de compras favorece a proveedores que cuentan con una certificación socioambiental.				
ESTADO 4: EFICIENCIA				SI	NO
9.	La organización apoya a proveedores que pertenecen al sector económico, popular y solidario.				
10.	La organización mantiene relaciones permanentes con sus proveedores.				
11.	La organización anima a sus proveedores a replicar sus buenas prácticas.				
ESTADO 5: PROTAGONISMO				SI	NO
12.	La empresa es reconocida en el mercado por sus prácticas de apoyo a los proveedores.				
13.	La organización contribuye al desarrollo de los proveedores y de la sociedad en general.				
14.	La organización impulsa a sus proveedores a que contribuyan en proyectos socioambientales locales.				
La organización no se identifica en ningún estado			Este indicador no tiene aplicación en la organización:		
			Justificar:		
INDICADORES CUANTITATIVOS					
Indicador Unidad		Año 2	Año 1	Año actual	
Porcentaje de compras de unidades operacionales importantes que se gastó con proveedores locales.	%				
Porcentaje de proveedores locales en relación al total de	%				

CONTINÚA 

proveedores.				
Porcentaje de proveedores que pertenecen al sector económico popular y solidario.	%			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 65,91)

**Tabla 54:**

*Indicador 37: Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con el cambio climático*

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Cambio climático</b>		<b>37</b>	
<b>Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con el cambio climático</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación referente al control de las emisiones atmosféricas.		
2.	La organización tiene un mapeo de los tipos de combustibles fósiles o no renovables que utiliza en el proceso productivo como carbón, diésel, gasolina, gas natural entre otros.		
3.	La organización tiene un mapeo de los tipos de combustibles renovables que utiliza en el proceso productivo como etanol, hidrógeno u otros.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización cuenta con un mapeo de la cantidad y tipos de combustibles fósiles o no renovables que utiliza.		
5.	La organización cuenta con un mapeo de la cantidad y tipos de combustibles renovables que utiliza.		
6.	La empresa cuenta con iniciativas de reducción de emisiones de gas de efecto invernadero (GEI) a causa de sus operaciones.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización ha identificado riesgos relacionados al cambio climático que pueden generar cambios sustanciales en sus negocios, facturación y gastos.		
8.	El cambio climático está integrado a su estrategia de negocio.		
9.	La organización realiza inventario de emisiones de GEI de alcance 1 y 2 por unidad de negocio y por tipo de gas.		
10.	La organización cuenta con iniciativas para neutralizar las emisiones de GEI.		
11.	La organización cuenta con metas de reducción de emisiones (finalizadas, en proceso).		
12.	La organización comunica los resultados de los inventarios realizados.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La utilización de productos y servicios de la organización evita emisiones de GEI de terceras partes.		
14.	La organización invierte en actividades relacionadas a la disminución de emisiones de GEI.		
15.	La organización realiza un inventario de emisiones de GEI de alcance 3.		
16.	La organización fomenta la adopción de medidas de disminución de emisiones de GEI en su cadena de abastecimiento.		
17.	Los altos directivos reciben incentivos económicos por cumplir metas relacionadas a la disminución de las emisiones de GEI.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
18.	La organización otorga recursos económicos a organizaciones que promueven públicamente iniciativas relacionadas al cambio climático.		
19.	La organización es partícipe de actividades relacionadas al cambio climático que pueden influenciar directa o indirectamente en la misma.		
20.	La organización es reconocida en el mercado por su gestión de emisiones de GEI.		
21.	La organización realiza una evaluación de riesgos, impactos y oportunidades relacionadas al cambio climático.		

CONTINÚA 

22.	La organización cuenta con un registro de daños y pérdidas financieras a causa del cambio climático.		
23.	La organización mantiene alianzas estratégicas con su cadena de valor a fin de disminuir las emisiones de GEI.		
24.	La organización monitorea las externalidades de su cadena de valor en relación al cambio climático.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
INDICADORES CUANTITATIVOS			
Indicador Unidad		Año 2	Año 1 Año actual
Valor de emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1.	Ton CO <sub>2</sub>		
Valor de emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 2.	Ton CO <sub>2</sub>		
Costos de las acciones tomadas para gerenciar riesgos y oportunidades en sus actividades a causa del cambio climático.	\$		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 69,92)

### Tabla 55:

#### Indicador 38: Adaptación a los cambios climáticos

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Cambio climático</b>		<b>38</b>	
<b>Adaptación a los cambios climáticos</b>		<b>C</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización es consciente de los impactos en sus operaciones generados por el cambio climático.		
2.	La organización cuenta con iniciativas para resolver los problemas generados por el cambio climático.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
3.	La organización conoce específicamente los posibles impactos en su operación generados por el cambio climático.		
4.	La organización conoce los impactos del sector o región donde opera generados por el cambio climático.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización participa en sistemas de comercialización de emisiones.		
6.	La organización emitió cualquier crédito de carbono basado en un proyecto de desarrollo limpio o adquirió uno de ellos.		
7.	La organización realiza estudios para mapear los impactos en sus operaciones generados por el cambio climático.		
8.	La organización cuantifica los posibles impactos en sus operaciones generados por el cambio climático.		
9.	La organización utiliza los resultados de los estudios para tomar acciones de mejora y minimizar dichos impactos.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
10.	Las emisiones de (GEI) de alcance 1 y 2 han disminuido en relación al año anterior.		
11.	La organización invierte en investigación para disminuir los impactos en sus operaciones generados por el cambio climático.		
12.	La organización invierte en tecnologías para disminuir los impactos en sus		

CONTINÚA 

	operaciones generados por el cambio climático.		
13.	La organización apoya a su cadena de abastecimiento a adaptarse a los impactos generados por el cambio climático.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
14.	La organización informa sobre las emisiones de GEI de alcance 3.		
15.	La organización es reconocida en el mercado por sus prácticas de disminución de los impactos en sus operaciones generados por el cambio climático.		
16.	La organización mantiene alianzas con un actor de su cadena de valor para la disminución de los impactos en sus operaciones generados por el cambio climático.		
17.	La organización influye al sector y al mercado a realizar acciones preventivas para la disminución de los impactos en sus operaciones generados por el cambio climático.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador Unidad</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
		<b>Año actual</b>	
Valor total de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1.	Ton CO <sub>2</sub>		
Valor total de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 2.	Ton CO <sub>2</sub>		
Valor total de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 3.	Ton CO <sub>2</sub>		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 70,92)

### Tabla 56:

#### Indicador 39: Sistema de gestión ambiental

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios eco sistémicos y la biodiversidad</b>		<b>39</b>	
<b>Sistema de gestión ambiental</b>		<b>B – E – A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación ambiental referente a su actividad.		
2.	La organización informa a sus empleados sobre los impactos ambientales negativos de su operación.		
3.	La organización toma acciones correctivas para los impactos ambientales negativos.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización es partícipe de iniciativas ambientales públicas.		
5.	La organización busca iniciativas públicas ambientales alineadas a su estrategia.		
6.	La organización se adapta fácilmente a nuevas reglas o acuerdos ambientales.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización capacita a sus empleados en impactos ambientales específicos negativos de su operación.		
8.	La organización tiene una política ambiental aprobada por la alta dirección que busca la mejora continua.		
9.	La organización realiza un mapeo de los impactos ambientales negativos y toma acciones de mejora.		
10.	La organización cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado.		
11.	La organización monitorea el desempeño ambiental con el uso de indicadores.		

CONTINÚA 

<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12.	La organización desarrolla y mantiene programas de disminución de riesgos ambientales.			
13.	La organización incluye a las partes interesadas en el establecimiento de acciones o medidas para disminuir los riesgos ambientales.			
14.	La organización tiene un proceso de evaluación de los resultados ambientales.			
15.	La organización reconoce oportunidades de mejora en los procesos de gestión ambiental.			
16.	El sistema de gestión es auditado y certificado por una tercera parte.			
17.	La organización reconoce los riesgos ambientales de cada área de la misma.			
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
18.	La organización es reconocida en el mercado por sus prácticas ambientales			
19.	La organización evalúa el desempeño ambiental de su cadena de valor.			
20.	La organización apoya a su cadena de valor a mejorar sus prácticas ambientales.			
21.	La organización influye al sector y al mercado a mejorar su gestión ambiental.			
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:		
		Justificar:		
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>				
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año actual</b>
<b>Unidad</b>				
Número de reclamos por impactos ambientales a causa de la actividad.	Unidad			
Número de reclamos por impactos ambientales a causa de la actividad resueltos.	Unidad			
Valor monetario de multas causadas por el incumplimiento de la legislación ambiental.	\$			
Número de sanciones causadas por el incumplimiento de la legislación ambiental.	Unidad			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 71,92)

### Tabla 57:

#### Indicador 40: Prevención de la contaminación

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios eco sistémicos y la biodiversidad</b>		<b>40</b>	
<b>Prevención de la contaminación</b>		<b>A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación referente al tratamiento de los residuos peligrosos y no peligrosos.		
2.	La organización cumple con la legislación referente a los efluentes y olores.		
3.	La organización cumple con la legislación referente a la contaminación sonora y visual.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización cuenta con iniciativas de prevención de la contaminación enfocándose en las 3R: reducir, reutilizar y reciclar.		
5.	La organización realiza campañas internas acerca de la contaminación y prevención a fin de capacitar a sus empleados.		
6.	La organización comunica informalmente a la comunidad donde opera cuestiones referentes a ruidos, olores, entre otros.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización tiene programas de prevención de la contaminación enfocándose		

CONTINÚA 

	en las 4R: repensar, reducir, reutilizar y reciclar.		
8.	La organización cuenta con una política de conducta ambiental.		
9.	La organización realiza evaluaciones a sus prácticas que buscan disminuir la contaminación en sus operaciones.		
10.	La organización busca incorporar tecnología que asegure la disminución de la contaminación en sus operaciones.		
11.	La organización da respuesta a las demandas relacionadas a la contaminación en la comunidad donde opera.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	La organización invierte en el desarrollo de tecnologías de producción más limpia.		
13.	La organización invierte en tecnología eficiente a través de adecuaciones en las instalaciones, operaciones y productos para disminuir las fuentes contaminantes.		
14.	La organización impulsa a su cadena de abastecimiento a incorporar prácticas de prevención de la contaminación y desarrollo de tecnologías de producción más limpia.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	La organización es reconocida en el mercado por su gestión de prevención de la contaminación y producción más limpia.		
16.	La organización mantiene alianzas estratégicas con la cadena de valor para motivar acciones de prevención de la contaminación en la misma.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Valor invertido en el desarrollo de tecnologías de producción más limpia.	\$		
Peso total de residuos peligrosos	ton		
Peso total de residuos no peligrosos	ton		
Peso total de residuos peligrosos tratados	ton		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 72,92)

### Tabla 58:

#### Indicador 41: Uso sustentable de recursos: Materiales

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios eco sistémicos y la biodiversidad</b>		<b>41</b>
<b>Uso sustentable de recursos: Materiales</b>		<b>A</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI NO</b>
1.	La organización cuenta con iniciativas para disminuir el uso de materiales que afectan al medio ambiente	
2.	La organización adquiere insumos, materiales y productos pegados a la ley.	
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI NO</b>
3.	La organización realiza campañas de disminución de materiales que afectan el medio ambiente por ejemplo reducción de impresiones, reutilización de materiales, entre otros.	
4.	La organización cuenta con iniciativas de reciclaje en algunas áreas de la misma.	
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI NO</b>
5.	La organización monitorea el consumo de materiales a través de indicadores a fin	

CONTINÚA 

	de disminuir el consumo de los mismos.		
6.	La organización monitorea la generación de residuos a través de indicadores.		
7.	La organización tiene planes formales para disminuir el consumo de materiales y residuos causados por su actividad.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.	La organización utiliza su plan de disminución de consumo de materiales y residuos para reformular y desarrollar nuevos productos; y, para la rendición de cuentas.		
9.	La organización vende el material reciclado y residuos a terceras organizaciones que pueden utilizar dichos insumos en sus procesos.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
10.	La organización establece metas e indicadores de disminución de consumo de materiales en su cadena de valor.		
11.	La organización mantiene alianzas estratégicas con la cadena de valor para disminuir los impactos negativos del consumo de materiales y generación de residuos que afectan al medio ambiente.		
12.	La organización monitorea conjuntamente con la cadena de valor los beneficios e impactos causados por el consumo de materiales y generación de residuos que afectan al medio ambiente.		
13.	La organización cuantifica los beneficios o impactos negativos por el consumo de materiales y generación de residuos que afectan al medio ambiente en el proceso de toma de decisiones.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Peso total de materiales no renovables utilizados	ton		
Peso total de materiales renovables utilizados	ton		
Peso total de materiales reciclados	ton		
Peso total de materiales reutilizados	ton		
Peso total de residuos	ton		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 73,93)

### Tabla 59:

#### Indicador 42: Uso sustentable de recursos: Agua

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios eco sistémicos y la biodiversidad</b>		<b>42</b>
<b>Uso sustentable de recursos: Agua</b>		<b>A</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b> <b>NO</b>
1.	La organización cuenta con iniciativas para disminuir el consumo de agua.	
2.	La organización respeta los límites de extracción de agua y de autorregulación.	
3.	La organización cumple con la legislación referente al destino adecuado de efluentes.	
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b> <b>NO</b>
4.	La organización realiza campañas de disminución de consumo de agua con los empleados.	
5.	La organización cuenta con iniciativas en algunas áreas de la organización para disminuir el consumo de agua como por ejemplo griferías temporizadas, inodoros con doble sistema de descarga, entre otros.	

CONTINÚA 



<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6.	La organización monitorea continuamente el consumo de agua a través de indicadores a fin de disminuir el consumo de la misma.			
7.	La organización monitorea la generación de efluentes a través de indicadores.			
8.	La organización tiene planes formales para disminuir el consumo de agua y la generación de efluentes.			
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
9.	La organización invierte en el desarrollo de nueva tecnología que busca disminuir el consumo de agua.			
10.	La organización utiliza su plan de disminución de consumo de agua para reformular y desarrollar nuevos productos; y, para la rendición de cuentas.			
11.	La organización realiza un análisis de la reducción de costos a causa de la disminución del consumo de agua.			
12.	La organización invierte en proyectos de reutilización de agua o captación de agua de lluvia para utilizar en sus procesos.			
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13.	La organización establece metas e indicadores de disminución de consumo de agua que debe cumplir su cadena de abastecimiento.			
14.	La organización mantiene alianzas estratégicas con la cadena de valor para disminuir los impactos del consumo de agua.			
15.	La organización monitorea conjuntamente con la cadena de valor los beneficios e impactos causados por el consumo de agua.			
16.	La organización cuantifica los beneficios o impactos negativos por el consumo de agua en el proceso de toma de decisiones.			
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:		
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>				
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año actual</b>
<b>Unidad</b>				
Volumen total de agua consumida por fuentes de aguas superficiales.	m <sup>3</sup>			
Volumen total de agua consumida por fuentes de aguas subterráneas.	m <sup>3</sup>			
Volumen total de agua consumida por lluvia.	m <sup>3</sup>			
Volumen total de agua consumida por efluentes.	m <sup>3</sup>			
Volumen total de agua consumida por abastecimiento municipal de agua	m <sup>3</sup>			
Volumen de agua reciclada o reutilizada	m <sup>3</sup>			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 74,93)

### Tabla 60:

#### Indicador 43: Uso sustentable de recursos: Energía

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios eco sistémicos y la biodiversidad</b>		<b>43</b>	
<b>Uso sustentable de recursos: Energía</b>		<b>A</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cuenta con iniciativas para disminuir el consumo de energía.		
2.	La organización cumple con la legislación referente al control de emisiones atmosféricas.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>

CONTINÚA 



3.	La organización realiza campañas de disminución de consumo de energía con los empleados.		
4.	La organización cuenta con iniciativas en algunas áreas de la organización para reconocer oportunidades para disminuir el consumo de energía.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS. PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
5.	La organización monitorea continuamente el consumo de energía a través de indicadores a fin de disminuir el consumo de la misma.		
6.	La organización tiene planes formales para disminuir el consumo de energía.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
7.	La organización invierte en el desarrollo de nueva tecnología que busca disminuir el consumo de energía.		
8.	La organización utiliza su plan de disminución de consumo de energía para reformular y desarrollar nuevos productos; y, para la rendición de cuentas.		
9.	La organización promueve inversiones que buscan el uso de nuevas fuentes de energías renovables y limpias.		
10.	La organización realiza un análisis de la reducción de costos a causa de la disminución del consumo de energía.		
11.	La organización adquiere residuos o subproductos de otras organizaciones como fuente de energía en sus operaciones.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
12.	La organización establece metas e indicadores de disminución de consumo de energía que debe cumplir su cadena de abastecimiento.		
13.	La organización mantiene alianzas estratégicas con la cadena de valor para disminuir los impactos negativos del consumo de energía.		
14.	La organización monitorea conjuntamente con la cadena de valor los beneficios e impactos causados por el consumo de energía.		
15.	La organización cuantifica los beneficios o impactos negativos por el consumo de energía en el proceso de toma de decisiones.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización: Justificar:	
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>
<b>Unidad</b>			<b>Año actual</b>
Consumo de energía a partir del carbón.	MWh/Ton		
Consumo de energía a partir del petróleo.	MWh/Ton		
Consumo de energía a partir de la gasolina.	MWh/Ton		
Consumo de energía a partir del diésel.	MWh/Ton		
Consumo de energía a partir del aceite	MWh/Ton		
Consumo de energía a partir del gas natural.	MWh/Ton		
Consumo de energía a partir de la electricidad.	MWh/Ton		
Consumo de energía a partir de fuentes renovables.	MWh/Ton		
Consumo de energía a partir de fuentes no renovables.	MWh/Ton		

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 75,93,94)

**Tabla 61:**

*Indicador 44: Uso sustentable de la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales*

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios eco sistémicos y la biodiversidad</b>				<b>44</b>	
<b>Uso sustentable de la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales</b>				<b>C</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización cumple con la legislación referente a la protección de la biodiversidad y los hábitats naturales.				
2.	La organización realiza estudios de impacto ambiental previamente a la implantación de una operación.				
3.	La organización cumple con las condiciones y términos referente al uso de la tierra y la biodiversidad al momento de implantar una operación.				
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	La organización realiza un mapeo de las actividades que estén en áreas de alto índice de diversidad.				
5.	La organización busca implementar acciones para disminuir los impactos negativos en la biodiversidad.				
6.	La organización busca implementar acciones para disminuir la degradación del suelo.				
7.	La organización busca implementar acciones para disminuir los impactos negativos en los hábitats naturales.				
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.	La organización cuenta con un compromiso formal para la protección de la biodiversidad y evalúa los impactos negativos significativos en la misma a causa de su actividad.				
9.	La organización es partícipe de foros y debates promovidos por partes interesadas referentes a la protección de la biodiversidad.				
10.	La organización se establece metas para disminuir los impactos negativos en la biodiversidad y divulga los resultados de los mismos.				
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>
11.	La organización cuenta con planes para gestionar la biodiversidad centrándose en la restauración y conservación de hábitats críticos.				
12.	La organización tiene metas para la disminución de impactos negativos en los hábitats naturales y divulga los resultados de los mismos.				
13.	La organización impulsa a su cadena de abastecimiento a capacitar y disminuir los impactos negativos en los hábitats naturales.				
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>
14.	La organización realiza una evaluación de los riesgos, impactos y oportunidades referentes a la biodiversidad y servicios ecosistémicos.				
15.	La organización considera los costos de los impactos negativos en la biodiversidad causados por su operación.				
16.	La organización mantiene alianzas estratégicas con su cadena de valor a fin de disminuir los impactos negativos en los hábitats naturales y ecosistemas.				
La organización no se identifica en ningún estado			Este indicador no tiene aplicación en la organización:		
			Justificar:		
<b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b>					
<b>Indicador</b>		<b>Año 2</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año actual</b>	
<b>Unidad</b>					
Extensión de las áreas propias, arrendadas o administradas con impacto negativo		<i>km<sup>2</sup></i>			

CONTINÚA 

Extensión de las áreas propias, arrendadas o administradas con impacto positivo	km <sup>2</sup>			
Extensión de áreas propias, arrendadas o administradas de hábitats protegidas y/o restauradas	km <sup>2</sup>			
Número de especies en hábitats afectadas por la actividad de la empresa.	Unidad			

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 76,94)

## Tabla 62:

### Indicador 45: Educación y concientización ambiental

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios eco sistémicos y la biodiversidad</b>			<b>45</b>
<b>Educación y concientización ambiental</b>			<b>A</b>
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>			<b>SI NO</b>
1.	La organización realiza actividades internas de educación ambiental por ejemplo campañas para disminuir el consumo de agua y energía.		
2.	La organización informa sus buenas prácticas de gestión ambiental a su público interna a fin de concientizarlos en el tema.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>			<b>SI NO</b>
3.	La organización capacita a sus empleados en temas ambientales a fin de lograr su compromiso y concientización.		
4.	La organización cuenta con programas de capacitación continua a los empleados en temas ambientales.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>			<b>SI NO</b>
5.	La organización incluye en su planificación el calendario de capacitación a los empleados en temas ambientales.		
6.	La organización trata los temas ambientales de forma transversal en otras actividades y capacitaciones de la misma.		
7.	La organización incluye en sus capacitaciones de temas ambientales los impactos negativos a causa de su actividad enfocándose en la innovación y disminución a fin de generar cambios en la cultura organizacional.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>			<b>SI NO</b>
8.	La organización trata los temas ambientales en reuniones con los proveedores y clientes.		
9.	La organización realiza campañas de concientización y educación ambiental para familiares, comunidad y otras partes interesadas.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>			<b>SI NO</b>
10.	La organización participa en la propuesta de políticas públicas relacionadas a temas ambientales.		
11.	La organización apoya económicamente o con infraestructura a cualquier tipo de organización que promueva la educación ambiental.		
12.	La organización es reconocida por el mercado por sus prácticas de educación ambiental otorgando materiales e información a sus partes interesadas.		
13.	La organización impulsa a su cadena de valor a realizar campañas sobre concientización y educación ambiental.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 77)

**Tabla 63:***Indicador 46: Impactos de transporte, logística y distribución*

<b>AMBIENTAL – Medio ambiente – Impactos del consumo</b>		<b>46</b>	
<b>Impactos de transporte, logística y distribución</b>		<b>C</b>	
<b>ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La organización incluye a los empleados de transporte y logística en el programa de salud y seguridad.		
2.	La organización cuenta con un programa de protección para los empleados de transporte y logística por ejemplo prevención de accidentes, eliminación de trabajo infantil en las rutas, entre otras.		
3.	La organización cuenta con iniciativas que permiten la comunicación de eventualidades referentes a aspectos ambientales, sociales y de salud y seguridad en el trabajo en el área de transporte y logística.		
<b>ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
4.	Por medio de herramientas contractuales la organización controla el cumplimiento de las normas por parte de sus socios en la logística y transporte.		
5.	La organización fomenta a sus proveedores de transporte a incluir un programa de protección para sus empleados.		
6.	La organización impulsa a su cadena de logística a implementar un programa de salud y seguridad para sus empleados.		
7.	La organización cuenta con un canal formal de comunicación con empleados, socios de logística y transporte, clientes y comunidad para informar los impactos negativos o incumplimiento de aspectos relacionados a logística y transporte.		
8.	La organización promueve conjuntamente con sus socios de logística y transporte acciones para disminuir el impacto ambiental a causa de esta actividad por ejemplo control de gases, calibrado de neumáticos, entre otros.		
<b>ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
9.	La organización cuenta con un mapeo de los principales riesgos e impactos sociales y ambientales negativos a causa de la logística y transporte.		
10.	La organización cuenta con un plan para disminuir los principales riesgos e impactos sociales y ambientales negativos a causa de la logística y transporte identificados.		
11.	La organización monitorea el cumplimiento de la ley por parte de las empresas subcontratadas para los servicios de logística y transporte.		
12.	La organización monitorea continuamente el desempeño de sus socios de logística y transporte y apoya acciones de disminución de impactos sociales y ambientales.		
<b>ESTADO 4: EFICIENCIA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13.	La organización incentiva a sus empleados a que utilicen transportes alternativos o colectivos.		
14.	La organización cuenta con indicadores de desempeño ambientales y de salud y seguridad de sus socios de logística y transporte y otorga incentivos a quienes cuentan con prácticas sustentables.		
15.	La organización fomenta estudios para identificar medidas que permitan disminuir el consumo de combustible y emisiones de GEI con base a la reorganización de rutas, cambios tecnológicos, entre otros.		
16.	La organización tiene un inventario de las emisiones de GEI de alcance 3 de su cadena de transporte, logística y distribución.		
17.	La organización demuestra su disminución de la huella de carbono de su cadena de logística y transporte en su reporte de sustentabilidad.		
<b>ESTADO 5: PROTAGONISMO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
18.	La organización realizó un análisis de su matriz de transporte, logística y distribución mapeando todos los impactos sociales y ambientales a causa de los mismos.		

CONTINÚA 

19.	La organización decidió cambiar su modelo de transporte, logística y distribución adquiriendo nuevas tecnologías y creando soluciones para disminuir el impacto ambiental.		
20.	La organización es reconocida por sus prácticas de gestión de transporte, logística y distribución que cuidan el medio ambiente.		
21.	La organización demuestra la disminución del impacto ambiental a causa del transporte, logística y distribución a través de indicadores.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, pág. 78)

### Tabla 64:

#### Indicador 47: Logística reversa

AMBIENTAL – Medio ambiente – Impactos del consumo		47	
Logística reversa		E – A	
ESTADO 1: CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL		SI	NO
1.	La organización analizó su proceso productivo desde la perspectiva de gestión de residuos y logística reversa.		
2.	La organización tiene implementado un sistema de recolección de residuos peligrosos, además de analizar los desafíos relacionados a la recolección y reciclaje de otros materiales.		
ESTADO 2: INICIATIVAS Y PRÁCTICAS		SI	NO
3.	La organización contrató a otras organizaciones para destinar los residuos de los productos.		
4.	La organización participa en reuniones o grupos de trabajo de su sector que buscan encontrar soluciones que faciliten la logística reversa.		
ESTADO 3: POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN		SI	NO
5.	La organización cuenta con una infraestructura para el funcionamiento de la logística reversa y opera en la mayor parte de regiones donde comercializa sus productos.		
6.	La organización incluye en su plan de trabajo de logística reversa a la cadena de valor.		
7.	La organización cuenta con indicadores para medir el flujo de los residuos y los resultados de la logística reversa.		
8.	La organización mantiene campañas para motivar a los consumidores a reciclar.		
ESTADO 4: EFICIENCIA		SI	NO
9.	La organización consiguió una disminución de los costos e insumos en sus costos de operación tras la aplicación de la logística reversa.		
10.	La organización cuenta con una infraestructura para el funcionamiento de la logística reversa en todas las regiones donde comercializa sus productos.		
11.	La organización reutiliza los residuos resultantes originados en el proceso productivo.		
ESTADO 5: PROTAGONISMO		SI	NO
12.	La organización implementó un programa de impacto cero en relación a la generación de residuos.		
13.	La organización es reconocida por el sector por sus prácticas de logística reversa.		
La organización no se identifica en ningún estado		Este indicador no tiene aplicación en la organización:	
		Justificar:	

Fuente: (Instituto Ethos - IARSE, 2013, págs. 79,94)

#### **4.1.4. Instructivo**

El presente instructivo es una guía tanto para las organizaciones a quienes se aplica el cuestionario como para el encargado de aplicar el mismo, a fin de lograr una mejor comprensión entre las partes; y, garantizar que la información proporcionada está acorde a lo que se solicita en los indicadores, logrando así resultados reales y completos.

A continuación se presentan los lineamientos y terminología a considerar, al aplicar el cuestionario:

##### **4.1.4.1. Terminología**

**Acuerdos anti competencia:** Acuerdos de fijación de precios, dumping, licitaciones fraudulentas, establecimiento de restricciones o cuotas de producción, división del mercado por asignación de clientes, proveedores y territorios, y todos los literales establecidos en el artículo 11 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.

**Aguas subterráneas:** Agua que se encuentra por debajo de la superficie de la tierra contenida en acuíferos.

**Aguas superficiales:** Agua que se encuentra por encima de la superficie de la tierra entre las que están en ríos, lagunas, manantiales, mar, riachuelos, océanos, esteros, entre otros.

##### **Alternativas que disminuyan el impacto de la separación de los empleados:**

- Reducción de la carga horaria
- Restringir gastos
- Reducción de funciones y responsabilidades
- Charlas de emprendimiento

**Aprendiz:** Persona que presta sus servicios a una organización por un tiempo menor a un año, a cambio de la enseñanza de un arte, oficio o cualquier actividad manual con un salario pactado; en el caso de aprendices adolescentes por un tiempo menor a dos años en trabajo artesanal y no mayor a seis meses en trabajo industrial o de cualquier tipo.

**Asunto social:** Incluye cualquier actividad que la organización realiza de forma directa, mediante fundaciones o personas contratadas, en beneficio de los empleados, clientes, comunidad en donde opera y sociedad; en áreas como:

- Asistencia social
- Alimentación
- Educación
- Cultura
- Salud
- Desarrollo comunitario

Entre las actividades que la organización puede realizar están:

- Contribuir a la disminución de la pobreza
- Rehabilitación de personas privadas de la libertad
- Inclusión en diferentes enfoques
- Contribuciones a niños, adolescentes y grupos minoritarios.

**Buenas prácticas:** Conjunto de principios, procedimientos, medidas, pautas y experiencias que han permitido alcanzar resultados positivos para la organización y sirve como modelo para otras.

**Cadena de valor:** Son las actividades referentes y realizadas por la organización a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores, su punto de partida es la relación con los proveedores, seguido por la producción y finalmente la distribución a los consumidores finales. La organización al incluir prácticas socialmente responsables en su gestión, agrega valor a sus productos e impulsa a su cadena de valor a incorporar dichas prácticas, contribuyendo al desarrollo sustentable.

**Canal de comunicación abierto:** Es un medio que permite mantener una comunicación entre diferentes miembros a fin de lograr un acuerdo o un objetivo en común, logrando así una comunicación constructiva y entendible.

**Canal de comunicación cerrado:** Es un medio que no permite la interacción entre los miembros, limitando la comunicación.

**Carteles:** Término que hace relación a la unión de varias organizaciones a fin de controlar la producción del mercado eventualmente, logrando la disminución del

poder de la competencia ya que incorporan reglas de fijación de precios y niveles de producción.

**Casos de corrupción:** Dividido en público y privado:

**Público:** Realizado por un servidor público, para obtener beneficios para sí mismo o para terceros relacionados, en casos como:

- Cohecho
- Tráfico de influencias
- Fraude
- Uso de información privilegiada
- Abuso de confianza
- Conflicto de intereses
- Peculado
- Testaferrismo
- Enriquecimiento ilícito

**Privada:** Realizada por personas o entes del sector privado, en beneficio para sí misma, sin la intervención directa del sector público, en casos como:

- Lavado de activos
- Fraude en telecomunicaciones
- Enriquecimiento privado no justificado
- Defraudación tributaria
- Créditos vinculados
- Abuso contra el consumidor financiero, comercial y societario
- Abuso de información privilegiada

(Función de Transparencia y Control Social, 2013-2017, págs. 15-17)

**Ciclo de vida de productos o servicios:** Es el proceso de transformación de un producto o servicio que inicia con la extracción de la materia prima, producción del mismo, consumo y finalmente su desecho o reutilización en el pos consumo.

**Cliente:** Es aquel que compra periódicamente productos o servicios para sí mismo, para otra persona u organización, fidelizándose con el producto o servicio.

**Combustibles fósiles:** Son recursos no renovables originados de la descomposición de materia orgánica como el carbón, petróleo, gas natural, entre otros.

**Combustibles renovables:** Recursos que se pueden producir, regenerar o restaurar naturalmente entre los que están el etanol, hidrógeno, energías renovables, entre otros.



**Comités de gestión:** Son escenarios internos de la organización conformados por los altos directivos cuyo fin es determinar y sugerir decisiones estratégicas; priorizar acciones incorporando planes, programas y proyectos; y, controlar la ejecución de los mismos emitiendo recomendaciones tomando en cuenta indicadores de rendimiento.

**Comité de Responsabilidad Social:** Es un grupo conformado por representantes de las áreas de gestión de la organización que promueven y ayudan a lograr prácticas socialmente responsables.

**Competencia desleal:** También conocida como competencia ilícita, son prácticas comerciales que no respetan la legislación y el funcionamiento del mercado, buscando un beneficio propio para cierta organización, afectando a otras.

**Competencia leal:** Práctica que garantiza un comercio justo y transparente, reprimiendo prácticas de comercio desleales, que permite consolidar altos estándares de competencia.

**Complicidad:** Clasificada en:

- **Complicidad directa:** La organización conoce que se vulneran los derechos humanos, y a pesar de eso los realiza.
- **Complicidad indirecta:** La organización se beneficia por la violación a los derechos humanos por terceros.
- **Complicidad silenciada:** La organización no da a conocer a las autoridades sobre la vulneración de los derechos humanos.
- **Complicidad beneficiosa:** La organización y sus sucursales se beneficia de la vulneración de los derechos humanos por parte de terceros.

**Consejo consultivo:** Es el órgano conformado por personas independientes que contribuyen al mejoramiento del gobierno corporativo y a la organización en general.

**Consejo de administración:** Es el órgano encargado de cumplir el objeto social de la organización, responsable del proceso de toma de decisiones relacionado a la planificación estratégica, actúa como medio de diálogo con las partes interesadas, recibe los poderes de los socios y a su vez rinde cuentas.

**Consumidor:** Es aquel que consume el producto o servicio para satisfacer sus necesidades, por lo tanto constituye la fase final del proceso productivo.

**Contratista:** Es la persona natural o jurídica contratada por otra organización para realizar servicios específicos como:

- Servicios de alimentación
- Servicios de mensajería
- Servicios de limpieza
- Servicios de seguridad

**Contrato colectivo:** Acuerdo celebrado entre uno o más empleadores o asociación de empleadores y una o más asociación de trabajadores que se han constituido de forma legal; en el que se establece la relación laboral entre las partes.

**Corrupción:** Acto o actividad por parte de una persona o grupo de personas, que hacen uso de su poder, a fin de obtener un beneficio propio o para terceros.

**Créditos de carbono:** Es un instrumento amparado por el Protocolo de Kioto, cada crédito es igual a una tonelada de dióxido de carbono que no se ha emitido a la atmósfera como resultado de un proyecto de desarrollo limpio; los mismos son negociables en la bolsa de valores.

**Cuestiones ambientales:** Incluye cualquier actividad que la organización realiza de forma directa, mediante fundaciones o personas contratadas para la preservación<sup>19</sup> y protección<sup>20</sup> del medio ambiente. Las áreas que incluyen son:

- Medio físico: Cuerpos o masas de agua, suelo y aire.
- Biótico: Flora, fauna, biodiversidad y recursos naturales.
- Biotecnología y residuos peligrosos.
- Fugas y derrames

**Dilema ético:** Situación en donde los principios éticos y morales entran en conflicto, ya que el asunto tratado va en contra de los mismos, sin embargo no puede ser legalmente comprobado o sancionado por la existencia de un vacío legal.

**Discriminación:** Hace referencia a la erradicación de la discriminación en el trabajo que incluye distinción por raza, sexo, religión, ideología política, cultura, idioma, nacionalidad, edad, orientación sexual y discapacidad; además en temas como selección del personal, cláusulas de los contratos de trabajo que incluyen igualdad en la remuneración, horario de trabajo y descansos, permisos por maternidad, enfermedad o emergencias, seguridad ocupacional y social.

---

<sup>19</sup> Garantizar el mantenimiento de las condiciones que ayudan al desarrollo del medio ambiente.

<sup>20</sup> Prevenir y controlar el deterioro del medio ambiente.

**Dumping:** Práctica desleal por parte de una organización, hace referencia a la venta de productos o servicios por debajo del precio normal o del costo de producción, a fin de monopolizar el mercado y quebrar a sus competidores. En caso de que esta práctica tenga fines políticos, el Estado proporcionará subsidios.

**Eco diseño:** Consiste en el diseño de productos y servicios considerando asuntos sociales y cuestiones ambientales, es decir, sustentables.

**Economía verde:** Es aquella que contribuye a la mejora del bienestar del ser humano e igualdad social y a consecuencia se minimizan los riesgos medioambientales significativamente; logrando una cohesión económica, social y ambiental.

**Emisión atmosférica:** Sustancia contaminante proveniente por la actividad humana hacia la atmósfera que afecta al ser humano o al ambiente.

**Emisiones de alcance 1:** Emisiones directas de gases de efecto invernadero provenientes de fuentes propias de la organización o controladas por la misma por ejemplo las emisiones resultantes por el consumo de combustible en maquinaria o vehículos, generación de vapor por calderas, emisiones de gases refrigerantes por el uso de equipos de aire acondicionado y refrigeración.

**Emisiones de alcance 2:** Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero causados por el consumo de electricidad, las mismas se producen en las centrales de producción de electricidad a causa del consumo de una organización.

**Emisiones de alcance 3:** Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero causadas por actividades no controladas o poseídas por la organización por ejemplo transporte de empleados y productos, viajes de negocio, logística, entre otros.

**Externalidades:** Son las consecuencias positivas o negativas por la producción de bienes y servicios que afectan a terceros sin que estos participen o puedan impedirlos.

**Filial o Subsidiaria:** Organización controlada por otra de mayor capital conocida como holding o empresa matriz, es decir, tiene más del 50% de su capital social.

**Gobierno corporativo:** Es una estructura de relaciones y procesos que ayuda a gestionar y controlar la organización con la finalidad de tener una garantía razonable

de que se alcancen sus objetivos estratégicos, operativos, de reporte y de cumplimiento.

**Grupos prioritarios:** Grupos de personas que incluyen niños, niñas y adolescentes; adultos mayores; mujeres embarazadas; personas con capacidades especiales; personas privadas de la libertad; y, cualquier persona que padezca enfermedades catastróficas.

**Huella de carbono:** Mide la cantidad de GEI generados directa o indirectamente por un individuo, producto, servicio u organización; la huella hace referencia al inventario de emisiones de GEI en un periodo determinado con el objetivo de implementar estrategias para reducir los mismos.

### **Impactos socioambientales**

**Impacto ambiental:** Son todos los aspectos positivos o negativos que involucran o afectan al medio ambiente de forma directa o indirecta a causa de la actividad empresarial, en los siguientes temas:

Impactos negativos que incluyen:

- Contaminación al aire, agua y tierra
- Generación de residuos
- Contaminación acústica
- Vertidos
- Emisiones y radiaciones
- Extracciones o excavaciones
- Movimientos de tierra
- Fugas tóxicas
- Polución
- Deforestación de bosques
- Reducción de recursos naturales no renovables
- Daño a la flora y fauna

Impactos positivos que incluyen:

- Reforestación
- Reciclaje
- Sistemas de riego
- Reutilización de recursos

**Impacto social:** Son todos los aspectos positivos o negativos que involucran o afectan a las personas (empleados, clientes, comunidad en donde opera y

sociedad) de forma directa o indirecta a causa de la actividad empresarial, en los siguientes temas:

- Forma de vida de las personas: Como viven, trabajan e interactúan con otras personas.
- Cultura: Creencias, costumbres, valores e idioma o dialecto.
- Comunidad: Unión, estabilidad, servicios e instalaciones.
- Sistemas políticos: Nivel de democratización y grado de participación en decisiones políticas.
- Entorno: Disponibilidad y calidad de alimentos que consume, nivel de peligro, saneamiento, seguridad y accesos a recursos.
- Salud y bienestar: Desde el punto de vista físico, social, mental y espiritual.
- Derechos personales y de propiedad: Relacionados a sexo, raza, religión, grupos minoritarios, edad, nacionalidad y respeto a las libertades civiles. (Vanclay, 2003, pág. 8)

**Incentivo fiscal:** Hace referencia a la eliminación o disminución de la obligación tributaria de las organizaciones que incluyen:

- Exoneración de renta
- Disminución de la base imponible
- Reducción de las tasas impositivas
- Crédito tributario
- Pagos diferidos

**KPI (Key Performance Indicator):** Traducida al español como Indicadores Claves de Desempeño, se refiere a cualquier unidad de medida que permite determinar el rendimiento de una acción, actividad o estrategia, con el fin de conocer su nivel de desempeño en relación a los objetivos y metas planteadas.

**Logística reversa:** Consiste en cambiar el enfoque de la logística tradicional, que conlleva regresar el producto desechado por el consumidor a la organización y ya no la organización entregar el producto al consumidor; dicha actividad incluye la reutilización, reciclaje, eliminación de residuos, reprocesamiento desde que el producto perdió valor a fin de disminuir el impacto ambiental.

**Mapeo:** Descripción gráfica de fácil entendimiento en el que se detallan actividades, roles, actores y recursos de un tema específico que contribuye a la toma de decisiones.

**Mejora continua:** Es un proceso que busca mejorar la calidad de un producto a través de cuatro etapas: planear, hacer, verificar y actuar.

**Modelo de negocio:** Es una forma de plasmar la gestión de la organización que incluye su propuesta de valor, relaciones con clientes y proveedores, fuentes de ingreso, recursos y actividades, costos, canales de distribución, y su target.

**Movilidad interna:** Hace referencia a la posibilidad que brinda la organización a sus empleados para cambiar de puesto o lugar de trabajo.

**Partes interesadas:** También conocidos como stakeholders o grupos de interés, es una persona, grupo u organización que se ve afectada directa o indirectamente por las actividades de la organización; clasificado en: accionistas, inversores, gobierno corporativo, empleados, clientes y consumidores, proveedores, sindicatos comunidad, sociedad, medio ambiente y público en general.

**Pasante:** Estudiantes matriculados en una Institución de Educación Superior, que mediante un convenio o contrato con una organización ponen en práctica sus conocimientos académicos para alcanzar experiencia laboral.

**Patrones de competencia:** Incluye combatir el fraude en licitaciones y espionaje empresarial, la formación de trust y carteles; prácticas antidumping u otras prácticas desleales de comercio.

**Prácticas desleales:** Se consideran prácticas desleales todos los literales establecidos en el artículo 27 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (Superintendencia de Control del Poder del Mercado, 2011, págs. 28-34), entre las que están:

- Actos de confusión
- Actos de engaño
- Actos de imitación
- Actos de denigración
- Actos de comparación
- Explotación de la reputación ajena
- Violación de secretos empresariales
- Inducción a la infracción contractual
- Violación de normas
- Prácticas agresivas de acosa, coacción e influencia indebida contra los consumidores

**Principios de RSE:** Hace referencia a las buenas prácticas que la organización realiza para ser socialmente responsable.

**Proveedor crítico:** Son aquellos que tienen un impacto significativo en la producción de bienes o la prestación de servicios; proveedor que tiene un riesgo asociado alto.

**Público interno:** Son aquellos que tienen una relación directa con la organización, incluye empleados a fin de potencializar sus capacidades e incrementar la satisfacción y productividad del mismo; accionistas, incluso proveedores y en cierto casos la comunidad.

**Residuo:** Cualquier tipo de material gaseoso, líquido o sólido resultante de la proceso productivo o del consumo de un producto o servicio.

**Responsabilidad social empresarial (RSE):** Compromiso que tiene la empresa en mantener un comportamiento transparente y competitivo basado en valores éticos, además de un buen gobierno corporativo que permita responder a las expectativas de los diferentes grupos de interés con los que se relaciona (Escamilla, Jiménez, & Prado, 2013), logrando un desarrollo sustentable, preservando el medio ambiente y respetando los derechos humanos.

**Salud financiera:** Término relacionado a cómo gestionar las finanzas, en donde la existencia de una relación entre los gastos e ingresos es importante, logrando que los ingresos cubran todas las necesidades; además de incluir el ahorro en su gestión.

**Servicios eco sistémicos:** Beneficios para el ser humano obtenidos de los ecosistemas de forma directa que incluye servicios de aprovisionamiento como agua y alimentos, y, servicios de regulación en agua, clima y erosión; e indirecta que contribuyen a la generación de los servicios directos como los de apoyo que incluye los procesos naturales de la biodiversidad como la fotosíntesis y servicios culturales como el turismo y recreación.

**Sistema de comercio de emisiones:** Mecanismo para resolver problemas de contaminación al aire que consiste en la reducción de emisión de GEI a través de incentivos económicos. También denominado *cap and trade* traducido al español como límites máximos y comercio, hace referencia al establecimiento de un límite máximo de emisión de gases de efecto invernadero (GEI) para cada sector en un período establecido, otorgando permisos de emisión por cada tonelada. Durante el

período si la organización reduce sus emisiones de gas en relación al límite máximo establecido puede vender sus permisos excedentes a otras organizaciones que no han alcanzado su cuota de disminución de emisiones o han excedido su límite máximo; el precio de los permisos es establecido por el mercado en función de la oferta y demanda. El Ecuador está adherido al Protocolo de Kioto cuyo fin es la reducción de emisiones a nivel global, el sistema de comercialización de emisiones es un instrumento que contribuye a este fin.

**Sistema de gestión:** Es un conjunto de procesos, actividades y tareas que permiten a la organización optimizar los recursos y reducir costos a fin de mejorar el desempeño de la misma y tomar decisiones acertadas.

**Sistema de gestión integrado:** Es un conjunto de procesos, actividades y tareas interrelacionadas que busca la integración de áreas como calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad social, jurídica, y seguridad de la información; logrando un modelo de gestión eficaz ya que otorga una visión sistemática de la organización.

**Subproductos:** Producto secundario obtenido después del producto principal.

**Sustentabilidad:** Hace referencia al uso responsable de los recursos naturales, energéticos y económicos por parte de la sociedad, sin agotarlos o superar su capacidad de renovación; a fin de que las generaciones futuras tengan acceso a los mismos.

**Trabajo forzoso:** Cuando los trabajadores no laboran de forma voluntaria sino bajo un régimen impositivo o exigido; algunos ejemplos son:

- Obligar a los empleados a permanecer en la organización, porque adeudan a la misma.
- Confiscar la remuneración, documentos o bienes personales de los empleados a fin de mantenerlos en la organización.
- Engaño referente a las condiciones de trabajo.
- Violencia física o sexual contra el empleado, su familia u otras personas cercanas al mismo.
- Endeudamiento inducido a los empleados por parte de la organización.
- Amenazas, represalias o intimidaciones.
- Denuncias a las autoridades (policía, migración).
- Eliminación de derechos y beneficios.



**Trabajo infantil:** Trabajo realizado por niños, niñas o adolescentes menores a quince años; pueden ser contratados adolescentes entre quince y dieciocho años, siempre y cuando trabajen seis horas diarias a fin de que concluyan su instrucción básica.

**Trust:** Término que hace relación a la unión de varias organizaciones del mismo sector o con la misma actividad empresarial a fin de crear una nueva organización dando lugar a un monopolio.

#### **4.1.4.2. Forma de llenado del Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad del país**

La organización debe escoger el grupo de indicadores entre básica, esencial, amplia y comprensiva de acuerdo a su nivel de madurez en la gestión de RSE y sustentabilidad (Ver página: 102).

#### ***Evidencia***

Al momento de la aplicación del cuestionario se debe solicitar evidencia suficiente, competente, pertinente y relevante, a fin de obtener una seguridad razonable de la gestión de RSE y sustentabilidad reflejada en la calificación por indicador, subtema, tema y dimensión; es decir, el informe de RSE y sustentabilidad debe estar debidamente respaldado. La evidencia se puede obtener bajo las siguientes formas:

- (1) Examen físico: Consiste en la inspección física de elementos tangibles.
- (2) Documentación: Implica la revisión a registros y documentos en papel o medios magnéticos
- (3) Observación: Hace referencia a presenciar una actividad o proceso por quien aplica el cuestionario.
- (4) Consulta: Preguntas realizadas de forma escrita o verbal al personal de la organización y terceros que tengan conocimiento del tema evaluado. (International Accounting Standards Board, 2013)

La evidencia debe ser solicitada siempre y cuando las preguntas de los diferentes indicadores requieran y que la organización tenga la posibilidad de otorgar la misma.

### *Llenado del cuestionario*

(1) El encuestador entregará el Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad del país, el Instructivo y una Guía del contenido de cada dimensión, tema, subtema e indicador al encuestado, quien entregará a las personas encargadas de las áreas de la organización relacionadas con los indicadores a fin de que las mismas analicen el contenido y preparen la evidencia suficiente y adecuada para sustentar sus respuestas. Los encargados de responder los indicadores por subtema en la organización se detallan a continuación:

**Tabla 65:**

*Guía de responsables para responder el Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad del país*

<b>Dimensión</b>	<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>	<b>Responsable</b>	
Visión y estrategia	Visión y estrategia	Visión y estrategia	Área de planificación estratégica	
Gobierno corporativo y gestión	Gobierno corporativo	Gobierno corporativo y conducta	Jefe de recursos humanos y jefe financiero	
		Rendición de cuentas	Jefe financiero	
		Prácticas de operación	Competencia leal	Jefe de ventas
		gestión	Prácticas anticorrupción	Jefe de talento humano y empleados
			Participación política responsable	Jefe administrativo y jefe financiero
		Sistema de gestión	Jefe de talento humano, jefe administrativo, jefe financiero y jefe de calidad	
Social	Derechos humanos	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Jefe de talento humano y empleados	

**CONTINÚA** 






		Acciones afirmativas	Jefe de talento humano y empleados
	Prácticas laborales	Relaciones laborales	Jefe de talento humano
		Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento	Jefe de talento humano y empleados
		Salud y seguridad en el trabajo y calidad de vida	Jefe de talento humano y empleados
	Cuestiones relativas al consumidor	Respeto a los derechos del consumidor	Jefe de ventas, jefe de producción y jefe de calidad
		Consumo consciente	Jefe de marketing
	Relación con la comunidad y participación en desarrollo	Gestión de impactos en la comunidad y desarrollo	Jefe financiero, jefe administrativo, jefe de planificación y jefe de producción
Ambiental	Medio ambiente	Cambios climáticos	Jefe de gestión ambiental o encargado de salud y seguridad ocupacional, jefe de calidad
		Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios eco sistémicos y la biodiversidad	Jefe de gestión ambiental o encargado de salud y seguridad ocupacional, jefe de calidad
		Impactos causados por el consumo	Jefe de gestión ambiental o encargado de salud y seguridad ocupacional, jefe de calidad

La tabla anterior es una guía, sin embargo, para determinar los responsables de responder los cuestionarios debe considerarse el tamaño, actividad, sector y alcance de la organización.

- (2) El encuestador es el encargado de llenar el cuestionario (con esferográfico) y verificar la evidencia en los casos que aplique.
- (3) Las prohibiciones del encuestador son manipular la información otorgada por los encuestados, no cumplir con los parámetros de confidencialidad.
- (4) Los materiales y suministros para la aplicación del cuestionario son:
  - (a) Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad del país.
  - (b) Instructivo.
  - (c) Guía del contenido de cada dimensión, tema, subtema e indicador.
  - (d) Información general de la organización a evaluar.

#### **4.1.5. Aplicabilidad del Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país en los diferentes sectores económicos**

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), los sectores económicos en el Ecuador están divididos en:

	<p>Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explotación de los recursos naturales vegetales y animales, incluye las actividades de cultivo, cría y reproducción.</li> </ul>
	<p>Extractivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extracción de recursos naturales no renovables como petróleo, sal, carbón y metales.</li> </ul>
	<p>Industrial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformación de materia prima en productos terminados</li> </ul>
	<p>Comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra y venta de materia prima o productos terminados.</li> </ul>
	<p>Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción, Transporte, Financiero, Salud, Comunicación, Educación, Alimentación, Alojamiento, Administrativos.</li> </ul>

**Figura 8:** Sectores económicos del Ecuador

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012)

Las organizaciones de cualquier sector tienen definido su giro de negocio, hacia donde quiere ir, las estrategias para alcanzar sus objetivos, su propuesta de valor y su modelo de negocios; la dimensión Visión y Estrategia se enfocan en las actividades, mencionadas, es por esto que los tres indicadores de dicha dimensión son alcanzables y aplicables a todo tipo de organización.

El gobierno corporativo es una estructura de relaciones y procesos que guía a la organización en el cumplimiento de sus objetivos, tomando en cuenta aspectos como normas de conducta, sistema de toma de decisiones, compromisos con la RSE y sustentabilidad, reportes financieros, y, comunicación responsable, considerando a las partes interesadas; las prácticas de operación y gestión guían a la organización en cómo planear, hacer, verificar y actuar todas sus actividades, incluyendo aspectos relacionados a la competencia, prácticas de anticorrupción, vínculo con gobierno en contribución a campañas políticas y desarrollo de políticas públicas, y, sistemas de gestión. Todas estas actividades están incluidas en la dimensión de Gobierno Corporativo y Gestión, es por esto que los dieciséis indicadores de dicha dimensión son alcanzables y aplicables a todo tipo de organización.

Toda organización cuenta con talento humano, dentro de la misma se contempla el respeto y cumplimiento de sus derechos y prácticas laborales que incluyen temas relacionados a remuneraciones, beneficios sociales, capacitación, salud y seguridad, calidad de vida. De igual forma las organizaciones buscan cumplir la demanda y satisfacer las necesidades de sus clientes y consumidores mediante el respeto a sus derechos e impulsando un consumo consciente; y, se relacionan con la comunidad en donde operan, buscando su desarrollo. Bajo estos parámetros, los diecisiete indicadores de la dimensión Social son alcanzables y aplicables a todo tipo de organización.

Las organizaciones dependiendo del sector económico al que pertenecen deben responder los cuestionarios de la dimensión Ambiental aplicables a su actividad; sin que esto sea un limitante para que respondan los once cuestionarios de dicha dimensión.

## CAPÍTULO V

### 5. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO ETHOS PARA NEGOCIOS SUSTENTABLES Y RESPONSABLES ADAPTADO A LA REALIDAD EL PAÍS

En este capítulo se desarrolla la forma en que se aplicó el Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país en la empresa Chaide y Chaide S.A. del sector industrial del cantón Rumiñahui como un plan piloto, el cual permite tener un diagnóstico inicial tanto de la empresa como del modelo; además se comunican los resultados de dicha evaluación a través de la elaboración de un informe.

Debido al limitado acceso a la información y por la poca apertura que las organizaciones dan a los estudiantes, la aplicación del modelo se realizó en una sola empresa.

#### 5.1. Historia de Chaide y Chaide S.A.

En 1975 Chaide y Chaide ingresa al mercado ecuatoriano como una fábrica de muebles modulares, camas, entre otros, con su primer galpón en el sur de Quito; años después incursiona en la producción de colchones fabricando 15 diarios, para 1984 incorpora nuevas líneas de colchones con resortes elaborados con la adquisición de maquinaria suiza y americana, logrando una producción de 120 diarios. En 1994, obtuvo la licencia Restonic Mattress Corporation, organización internacional líder en tecnología para la fabricación de colchones. En el año 2003 diversifica su planta de producción en Guayaquil, adquiere la marca Regina, y obtiene la certificación ISO 9001, garantizando la calidad en sus procesos a fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes. En el 2005, continúa su operación en sus nuevas instalaciones en Sangolquí con más de 5 hectáreas; a partir de lo cual, la organización ha logrado los siguientes reconocimientos:

- (1) 2005: Premio Ekos de Oro por su gestión en la industria ecuatoriana
- (2) 2007: Reconocimiento al Mérito Industrial otorgado por la Cámara de Industrias; y, reconocimiento The Bizz Awards entregado por World

Confederation of Businesses, otorgado a las organizaciones líderes en su sector y que contribuyen al crecimiento económico del país y del mundo.

(3) 2012: Premio Great Place to Work, por ser considerada como una de las mejores empresas para trabajar en Ecuador.

(4) 2013: Premio Mejor Proveedor del año en la categoría hogar, otorgado por la Corporación La Favorita; por sus estándares de calidad, puntualidad en entregas, rentabilidad, competitividad e innovación.

## **5.2. Resultados**

La organización escogió el grupo de 36 indicadores "Amplia" de acuerdo a su nivel de madurez, la aplicación se realizó en sus instalaciones, ubicada en la Av. Los Shyris KM 4, vía Sangolquí – Amaguaña; se contó con la participación del Ing. Marcelo Altamirano, Gerente de Planta, para contestar el cuestionario en las dimensiones Visión y Estrategia, y, Gobierno Corporativo y Gestión; el Ing. Pablo Cárdenas, Gerente de Recursos Humanos, para la dimensión Social; y, Ing. Ronald Yaguache, Asistente de Gestión de Calidad y Ambiente, para la dimensión Ambiental; la aplicación se encuentra en el Anexo D y los resultados en el Anexo E.

### **5.2.1. Forma de valorar los resultados**

La calificación general del autodiagnóstico es sobre 10 puntos, la misma que se obtiene de un promedio ponderado de las cuatro dimensiones; de la misma manera las calificaciones de las dimensiones, los temas y los subtemas se obtiene de un promedio ponderado de los temas, subtemas e indicadores respectivamente.

Todos los indicadores tienen una calificación sobre 10 puntos, este valor es dividido para el número de preguntas que se evalúan en el cuestionario, es decir se obtiene un peso por pregunta; en el caso que existan preguntas que no son aplicables en la organización se resta la misma del total de preguntas por cuestionario.

Se debe cuantificar el número de preguntas con respuestas SÍ y NO, para la calificación por indicador se multiplica el peso por pregunta obtenido por el número de respuestas con SÍ, por ejemplo:

<b>Dimensión</b>	<b>Social</b>	<b>7,32</b>
<b>Tema</b>	<b>Derechos Humanos</b>	<b>7,59</b>
<i>Subtema</i>	<i>Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos</i>	6,72

Indicadores	No. Preguntas	Si	No	Peso por indicador	Peso por pregunta	Calificación
Indicador 20: Monitoreo de los impactos del negocio en los derechos humanos	24	15	9	10	0,4167	6,25
Indicador 21: Trabajo infantil en la cadena de proveedores	15	8	7	10	0,6667	5,33
Indicador 22: Trabajo forzoso en la cadena de proveedores	14	12	2	10	0,7143	8,57

*Subtema* Acciones Afirmativas 8,46

Indicadores	No. Preguntas	Si	No	Peso por indicador	Peso por pregunta	Calificación
Indicador 23: Promoción de la Diversidad y Equidad	26	22	4	10	0,3846	8,46

<b>Tema</b>	<b>Prácticas Laborales</b>	<b>7,06</b>
<i>Subtema</i>	<i>Relaciones Laborales</i>	7,06

Indicadores	No. Preguntas	Si	No	Peso por indicador	Peso por pregunta	Calificación
Indicador 24: Relación con empleados	17	12	5	10	0,5882	7,06

**Figura 9:** Forma de evaluar los resultados

Las organizaciones escogen el número de indicadores de acuerdo a su nivel de madurez en gestión de RSE, sin embargo dependiendo de su actividad y estructura funcional, ciertos cuestionarios no son aplicables; por lo tanto no son tomados en cuenta para la calificación.



### 5.2.2. Informe de la aplicación



**Observatorio de Responsabilidad Social  
Empresarial del CEAC en la Universidad de  
las Fuerzas Armadas - ESPE**

# Informe de Responsabilidad Social Empresarial

## **Empresa:**

Chaide & Chaide S.A

## **Período de estudio:**

2017



Visión y Estrategia  
Gobierno Corporativo y Gestión



Social



Ambiental

## **1. Perfil de la organización**

### **1.1. Misión**

“Exceder las expectativas de nuestros clientes con productos de calidad y excelencia en el servicio”

### **1.2. Visión**

“Ser líderes en la industria del descanso con proyección internacional”

### **1.3. Valores:**

- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Integridad
- Respeto
- Excelencia

### **1.4. Objetivos:**

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación de personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistemas para la gestión.
- Mejoramiento continuo.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

### **1.5. Actividad empresarial:**

Fabricación de colchones: colchones de muelles y rellenos o provistos de algún material de sustentación, colchones de caucho celular y de plástico sin forro, fabricación de bases de colchón.

### **1.6.Productos**

- Colchones
- Bases
- Almohadas
- Protectores
- Complementos
- Sofás Cama
- Muebles
- Línea Baby Chaide
- Línea Pet Dreams
- Espumas

## 2. Unidades de medida utilizadas en este informe

**Tabla 1:** Unidades de medida

Monetario	\$	Dólar estadounidense
Tiempo	H	Horas
Masa	Ton	Tonelada
Compuesto químico	CO <sub>2</sub>	Dióxido de carbono
Volumen	m <sup>3</sup>	Metro cúbico
Área	Km <sup>2</sup>	Kilómetro cuadrado
Energía	KWh	Kilovatio por hora

## 3. Abreviaturas utilizadas en este informe

**RSE:** Responsabilidad Social Empresarial

**EVA:** Valor económico agregado

**KPI:** Indicadores claves de desempeño

**ONGs:** Organizaciones no gubernamentales

**GEI:** Gases de efecto invernadero

**IARSE:** Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial

## 4. Participantes

La evaluación se realizó en las instalaciones de la organización, ubicada en la Av. Los Shyris KM 4, vía Sangolquí – Amaguaña; mediante un proceso de autodiagnóstico a través de entrevistas y conversatorios con el área de producción, de talento humano y gestión ambiental, tratando cuatro dimensiones.

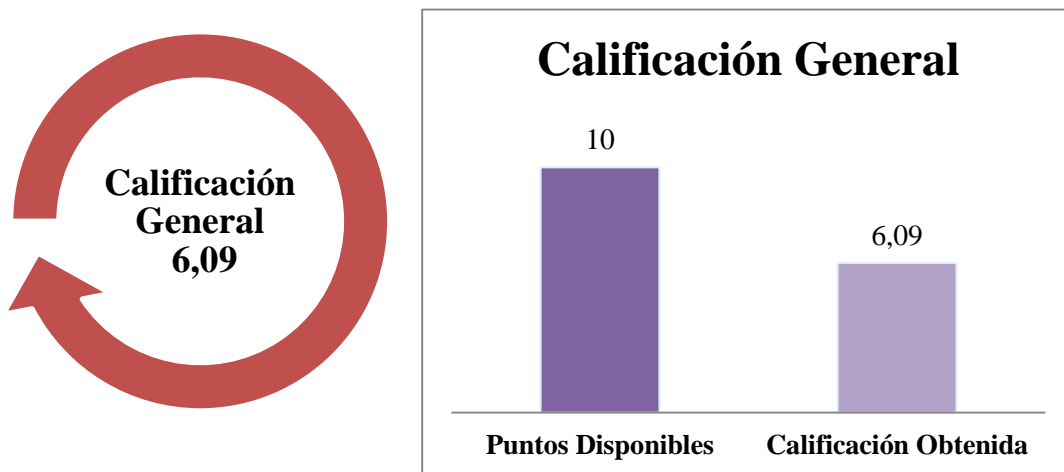
- Visión y Estrategia
- Gobierno corporativo y Gestión
- Social
- Ambiental

## 5. Resultados

Chaide & Chaide S.A. aplicó el grupo de 36 indicadores "Amplia" de acuerdo a su nivel de madurez; los resultados de la misma se muestran a continuación:

### 5.1. Calificación general

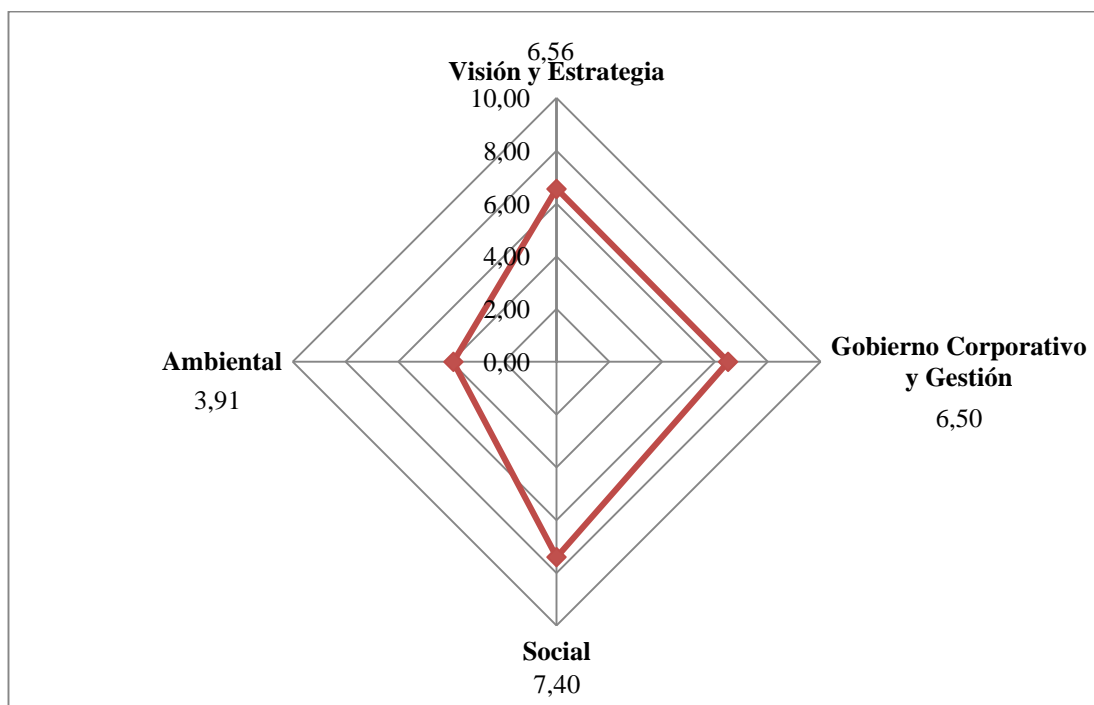
La calificación general de la empresa Chaide & Chaide S.A en el cuestionario fue de 6,09, calculada en base al promedio ponderado de las calificaciones de los indicadores.



**Figura 1:** Calificación general

### 5.2. Calificación por dimensiones

La calificación de las cuatro dimensiones se presenta a continuación:

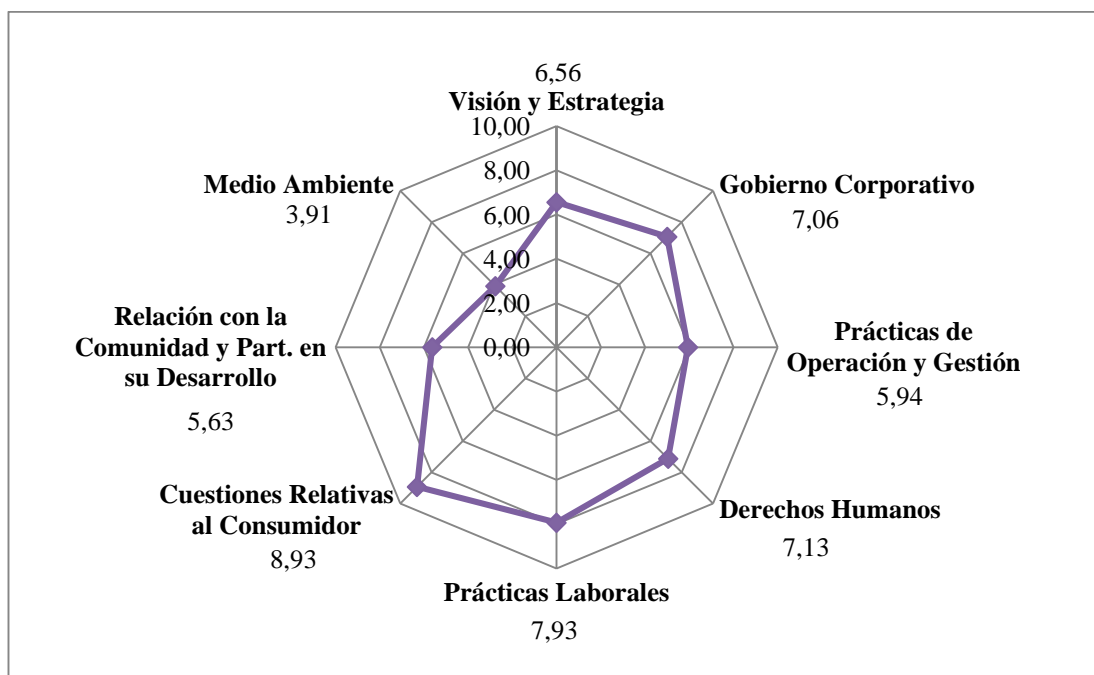


**Figura 2:** Calificación por dimensiones

Como se observa en la figura la dimensión Social obtuvo la mayor puntuación con 7,40, seguida por Visión y Estrategia con 6,56, Gobierno Corporativo y Gestión con 6,50, finalmente Ambiental con 3,91.

### 5.3. Calificación por temas

La calificación de los ocho temas se presenta a continuación:



**Figura 3:** Calificación por temas

El tema con mayor puntuación es Cuestiones Relativas al Consumidor con 8,93 perteneciente a la dimensión Social, y el de menor puntuación es Medio Ambiente con 3,91 perteneciente a la Dimensión Ambiental.

## Dimensión Visión y Estrategia



### Tema: Visión y Estrategia

Es la base sobre la cual la organización determina sus actividades, es por esto que la visión y estrategia deben estar enfocadas en prácticas sustentables presentes en los productos y servicios.

**Subtema: Visión y Estrategia**

Al momento que las organizaciones transforman las necesidades de sus clientes en estrategias pueden convertirse en organizaciones sustentables e inclusivas.

***Indicador 1: Estrategias para la sustentabilidad***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>8,50</b>
-----------------------------------	-------------

La organización incorpora asuntos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias, además conoce los riesgos, oportunidades e impactos socioambientales generados por su actividad, dando respuesta a los mismos y los monitorea periódicamente.

En sus decisiones de inversión, operación, financiamiento y en las proyecciones de valor económico incorpora asuntos sociales y cuestiones ambientales; y, reconoce, gestiona y monitorea los impactos socioambientales en su cadena de valor.

La RSE no es un elemento esencial en su estrategia y no acoge marcos de trabajo nacionales o internacionales relacionados a este tema.

***Indicador 2: Propuesta de valor***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>4,62</b>
-----------------------------------	-------------

La organización incluye principios de RSE y Sustentabilidad en su propuesta de valor, considerando las necesidades relacionadas a asuntos sociales y cuestiones ambientales de los clientes y de las partes interesadas en el desarrollo de nuevos productos, buscando la mejora continua.

No cuenta con productos dirigidos a público con menor poder adquisitivo, sus productos no dan soluciones a problemas sociales, ambientales o éticos; y, no participa en el desarrollo de políticas públicas que promueven una economía verde.



## Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión

### **Tema: Gobierno Corporativo**

Cuestiones que conducen a la organización a alinear su gestión con prácticas de RSE y sustentabilidad.

### **Subtema: Gobierno Corporativo y conducta**

La forma de gobierno y conducta son la base de una organización ya que atraen la atención de sus partes interesadas.

#### ***Indicador 4: Código de conducta***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>6,25</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cuenta con un código de conducta validado y aprobado por los directivos, el mismo incluye a todos los empleados y está relacionado con valores y políticas de RSE; y es comunicado a sus partes interesadas.

Mantiene acuerdos con proveedores a fin de mejorar su gestión, realiza un control del cumplimiento del código y sanciona formalmente comportamiento antiéticos, prácticas ilegales o inmorales.

No cuenta con un comité responsable y con canales de denuncia relacionados a cuestiones éticas; el código de conducta no se actualiza periódicamente, no es difundido, comprobado y sancionado en su cadena de abastecimiento.

#### ***Indicador 5: Gobernabilidad corporativa - empresas de capital cerrado***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>6,52</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple con los requisitos legales aplicables a su operación y cuenta con una estructura de administración formal.

Realiza auditorías internas y externas periódicamente a sus resultados y toma decisiones sobre las mismas; además rinde cuentas de sus resultados económicos, sociales y ambientales.

Cuenta con canales formales de relacionamiento con sus partes interesadas y otorga las mismas oportunidades a los grupos minoritarios.

La estructura de gobierno no incluye un Consejo de Administración o Consultivo, además no cuenta con políticas, Comité de RSE y con canales formales de relacionamiento con sus asociados; y, no influye en el gobierno corporativo de otras organizaciones.

***Indicador 7: Participación de las partes interesadas***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>8,42</b>
-----------------------------------	-------------

La organización ha priorizado sus partes interesadas, mantiene un diálogo formal con las mismas a fin de tratar sus demandas, quejas, opiniones, y reducir riesgos e identificar oportunidades que influyen en la toma de decisiones de la organización; incentivando estas acciones en su cadena de valor.

No involucra a sus grupos de interés en decisiones que contribuyen al desarrollo de sustentabilidad.

**Subtema: Rendición de Cuentas**

Informar y responsabilizarse de las repercusiones negativas en temas medioambientales, económicos, sociales y éticos producto del giro del negocio.

***Indicador 9: Reportes de sustentabilidad y reportes integrados***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>No aplica</b>
-----------------------------------	------------------

Este indicador no es aplicable en la organización ya que la misma no presenta reportes de sustentabilidad.

**Tema: Prácticas de Operación y Gestión**

La sociedad civil sigue las prácticas de RSE y sustentabilidad de la organización como compromiso de responsabilidad de las mismas.

**Subtema: Competencia Leal**

Mantener una estrategia de relación eficiente con las empresas del sector.

***Indicador 11: Competencia leal***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,89</b>
-----------------------------------	-------------



La organización realiza actividades contempladas en la legislación local y cuenta con una política de competencia la cual es difundida a los empleados, evaluada y revisada periódicamente.

Colabora con las autoridades en la defensa de la competencia; no ha sido sancionada por cometer prácticas de competencia desleal y no participa en acuerdos anti competencia.

No difunde su política y prácticas de competencia en su cadena de abastecimiento; y no es partícipe en la creación de políticas públicas para evitar la competencia desleal.

**Subtema: Prácticas Anticorrupción**

Considerando a la corrupción como un acto de abuso del poder.

**Indicador 12: Prácticas anticorrupción**

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,50</b>
-----------------------------------	-------------

La organización tiene una política sobre prácticas anticorrupción difundida a los empleados; conoce las áreas más expuestas a dicha práctica y realiza controles a las mismas; en caso de ocurrencia sanciona.

No cuenta con un área específica ni con un sistema de denuncias para tratar actos de corrupción; no es partícipe de asociaciones públicas o privadas que impulsen la ética empresarial.

**Subtema: Participación Política Responsable**

Estudiar la relación entre el gobierno y las empresas buscando la transparencia a fin de cumplir con los intereses de ambas partes.

**Indicador 13: Contribuciones para campañas políticas**

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>2,31</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple con la legislación referente a la contribución a campañas políticas; y conoce el monto y destino del valor otorgado a las mismas.

El presupuesto de la organización no incluye un monto destinado para campañas políticas, no controlan el valor otorgado ni solicita la comprobación y el registro al beneficiario; no realiza campañas internas sobre el voto consciente; y, no cuenta con un proceso formal en relación a este tema.

**Subtema: Sistemas de Gestión**

Contribuye al giro del negocio de la organización.

***Indicador 15: Gestión participativa***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>6,43</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cuenta con una política de relacionamiento con sus empleados a fin de escuchar inquietudes, propuestas y aportes considerando los mismos en la toma de decisiones, incentivando a quienes participan en la mejora de los procesos internos.

No cuenta con un Comité de Gestión de relacionamiento con sus empleados, no pone a disposición de la comunidad donde opera información relevante sobre temas sociales y ambientales; y, no influye en su cadena de valor en el desarrollo de una gestión participativa.

***Indicador 16: Sistema de gestión integrado***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>2,94</b>
-----------------------------------	-------------

La organización realiza un seguimiento a su gestión a través de indicadores no específicos para cada área, los resultados son evaluados en reuniones periódicas de los altos directivos que contribuyen a la toma de decisiones.

No cuenta con una política para guiar su sistema de gestión, el mismo no es auditado internamente ni por terceros, no cuentan con un área específica para monitorearlo ni con un sistema de gestión integrado.

***Indicador 17: Sistemas de gestión de proveedores***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>5,83</b>
-----------------------------------	-------------

La organización tiene una política de contratación de proveedores e incentiva a los mismos a cumplir asuntos sociales y cuestiones ambientales ya que incluye cláusulas referentes al tema en los contratos.

Los proveedores son evaluados a través de indicadores claves de desempeño y son sancionados cuando incumplen las cláusulas del contrato.

No solicita evidencia del cumplimiento de asuntos sociales y cuestiones ambientales a sus proveedores, y no los involucra en reuniones de gestión de RSE; no influye en la gestión de los subproveedores de sus proveedores.

**Indicador 18: Mapeo de los impactos de operación y gestión de riesgos**

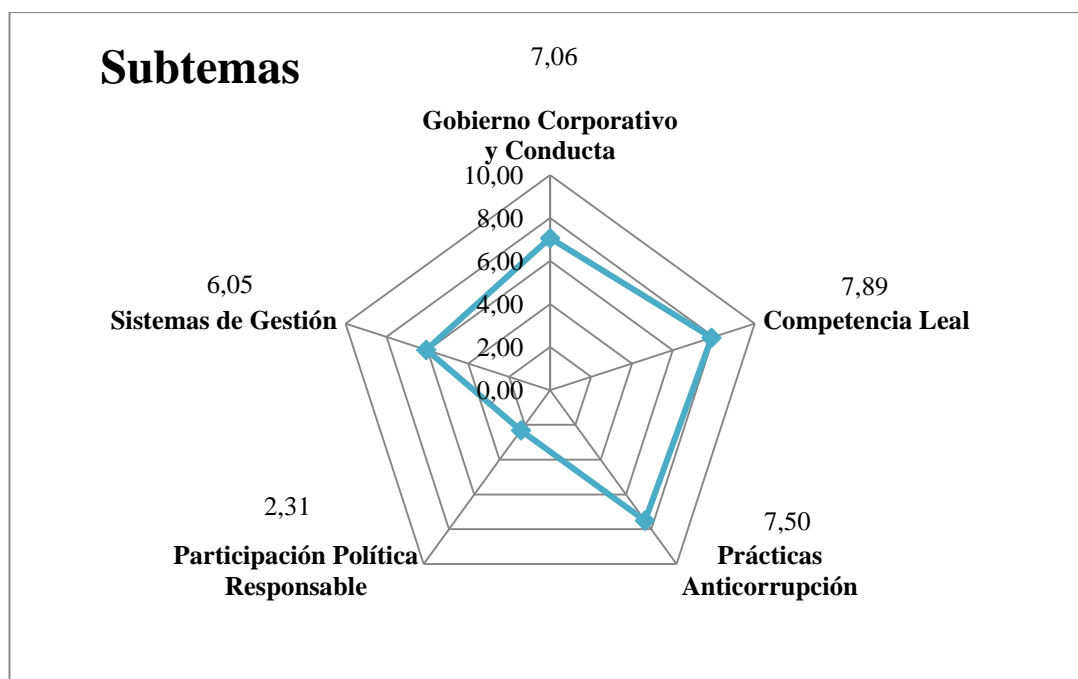
<b>Calificación del Indicador</b>	<b>9,00</b>
-----------------------------------	-------------

La organización tiene una política formalizada que permite mapear los impactos sociales, ambientales y económicos generados por su actividad y realiza un análisis de riesgo sobre los mismos generando una matriz de riesgos que les permite priorizar estrategias y tomar decisiones.

Incluye en su mapeo los impactos y riesgos de su cadena de abastecimiento y consulta a las partes interesadas los asuntos materiales de su operación.

No influye en su cadena de valor para que identifiquen asuntos e impactos materiales de RSE.

A continuación se presenta un resumen de los subtemas de la dimensión Gobierno Corporativo y Gestión con sus respectivas puntuaciones:



**Figura 4:** Calificación por subtemas dimensión Gobierno Corporativo y Gestión

El subtema con mayor puntuación es Competencia Leal con 7,89, y el de menor puntuación Participación Política y Responsable con 2,31.

## Dimensión Social



### **Tema: Derechos Humanos**

Respetar y asegurar el cumplimiento de los derechos humanos.

### **Subtema: Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos**

Analizar y comprender las situaciones que no permiten el cumplimiento de los derechos humanos a fin de tomar acciones correctivas.

#### ***Indicador 20: Monitoreo de los impactos del negocio en los derechos humanos***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,92</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple con la legislación referente a los derechos humanos; conoce analiza y trata los impactos en los derechos humanos a causa de su actividad.

Cuenta con una política y un responsable interno para tratar dicho tema, los empleados son capacitados; tiene un canal de denuncias para los empleados y partes interesadas que han sido vulnerados sus derechos, dan un tratamiento formal a dichos casos.

Conoce las áreas internas más expuestas a la violación de derechos humanos e involucra a la cadena de valor a cumplir éstas prácticas.

No realiza un trabajo conjunto con la comunidad donde opera para disminuir riesgos relacionados e impactos causados en relación a derechos humanos.

#### ***Indicador 21: Trabajo infantil en la cadena de proveedores***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>5,33</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple con la legislación referente al trabajo infantil y cuenta con una política para la erradicación de este tema; su código de conducta rechaza esta práctica.

Gestiona y monitorea los riesgos del trabajo infantil en sus operaciones y en la cadena de abastecimiento, sin embargo no cuenta con procesos para solucionar casos de trabajo infantil en sus proveedores.

No concientiza a su público interno acerca de la prohibición del trabajo infantil; no difunde valores y principios acerca de este tema a sus partes interesadas.

***Indicador 22: Trabajo forzoso en la cadena de proveedores***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>6,43</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple con la legislación referente al trabajo forzoso y cuenta con una política para la erradicación de este tema; su código de conducta rechaza esta práctica.

Gestiona y monitorea los riesgos del trabajo infantil en sus operaciones y en la cadena de abastecimiento; concientiza a sus proveedores acerca del tema y soluciona casos relacionados a dicha práctica, sin embargo no incluye cláusulas en los contratos que exigen el cumplimiento de la legislación referente a este tema.

No participa en la creación de políticas públicas y no mantiene acuerdos con asociaciones que buscan la erradicación del trabajo forzoso.

**Subtema: Acciones Afirmativas**

Mantener condiciones equitativas para todos los trabajadores que incluyen la no discriminación en el reclutamiento, selección y capacitación del personal, remuneración justa, y cualquier otra forma de discriminación.

***Indicador 23: Promoción de la diversidad y equidad***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,69</b>
-----------------------------------	-------------

La organización incentiva la igualdad de oportunidades en sus clientes, proveedores y comunidad donde opera; en relación al reclutamiento y selección de personal, promoción, movilidad y formación de los empleados no realiza prácticas discriminatorias.

Cuenta con canales de denuncia para casos de discriminación, da tratamiento a los mismos con procedimientos formales y sanciona cuando lo requiere.

Otorga oportunidades de desarrollo a los grupos minoritarios y cuenta con una política de igualdad salarial hacia los mismos.

No cuenta con metas para reducir la diferencia de proporción de cargos directivos entre hombres y mujeres, y grupos prioritarios; sus prácticas de promoción y diversidad no son compartidas en su cadena de abastecimiento.

### **Tema: Prácticas Laborales**

Garantizar un empleo seguro, digno y justo para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

#### **Subtema: Relaciones Laborales**

Respetar a los empleados y a las leyes que los amparan.

#### ***Indicador 24: Relación con empleados***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>9,41</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple con la legislación laboral, exige a sus contratistas y cadena de valor el cumplimiento de la misma; cuenta con políticas y procedimientos que normalizan la relación laboral.

Cuenta con programas para mejorar las condiciones de trabajo y realiza evaluaciones de su clima laboral sobre las cuales toma acciones de mejora.

Participa en programas que premian sus prácticas laborales y es reconocida en el mercado como uno de los mejores lugares para trabajar.

No cuenta con un sistema de gestión de relaciones laborales certificada.

#### ***Indicador 25: Relaciones con sindicatos***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>No aplica</b>
-----------------------------------	------------------

Este indicador no es aplicable en la organización ya que no se ha formado un sindicato.

#### **Subtema: Desarrollo Humano, Beneficios y Entrenamiento**

Capacitar a los trabajadores para contribuir a su desarrollo profesional.

#### ***Indicador 26: Remuneración y beneficios***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,37</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple la legislación referente al pago de sueldos, salarios y beneficios, aumentó los salarios en relación al incremento del salario básico unificado y respeta los requerimientos personales de sus empleados.

Cuenta con una política de remuneración, con procedimiento de promoción e incremento salarial y con un programa de bonificaciones que incluye incentivos por cumplimiento de metas.

Es reconocida por sus prácticas de remuneración y beneficios sociales.

No ofrece otros beneficios sociales a sus empleados como seguro de vida o planes de salud; no impulsa al mercado a mejorar la distribución de la riqueza generada ni a mejorar sus prácticas de remuneración.

***Indicador 27: Compromiso con el desarrollo profesional***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>8,10</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cuenta con una política de desarrollo profesional de sus empleados que incluye el entrenamiento periódico y cursos externos para todos los niveles jerárquicos; además otorga becas de estudio y capacita a sus aprendices y pasantes.

Incentiva a los empleados que buscan ampliar sus conocimientos y capacita en temas de RSE y Sustentabilidad.

No ofrece capacitación a los empleados de sus contratistas; y, no impulsa a su cadena de abastecimiento ni al sector a capacitar a los empleados.

***Indicador 28: Comportamiento frente a los despidos y la jubilación***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>6,15</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple la legislación referente a despidos y jubilaciones, cuenta con una política formal del tema; busca disminuir el impacto de la separación de los empleados y toma en cuenta indicadores socioeconómicos al momento de la desvinculación.

Evalúa el indicador de rotación de empleados y mantiene una política para mejorar el mismo.

No otorga servicios de apoyo y extensión de beneficios a los empleados separados, no involucra a los familiares en el proceso de desvinculación; y, no influye en el mercado en la aplicación de buenas prácticas de despido y jubilación.

**Subtema: Salud y Seguridad en el Trabajo y Calidad de Vida**

Garantizar la seguridad y salud en los puestos de trabajo.

***Indicador 29: Salud y seguridad de los empleados***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,50</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cuenta con una política de salud y seguridad ocupacional que incluye indicadores, capacita y concientiza a los empleados en este tema; realiza un análisis de riesgos relacionados a la salud y seguridad en los nuevos proyectos y procesos.

Cuenta con un comité de salud y seguridad capacitado; además realiza programas para disminuir o eliminar los riesgos relacionados a este tema; y, conoce las áreas más expuestas a la ocurrencia de riesgos laborales.

No cuenta con un sistema de gestión de salud y seguridad laboral certificado, no brinda un acompañamiento a su cadena de valor para que cumpla con esta práctica; y, no realiza campañas que promuevan la salud y seguridad en la sociedad en general.

***Indicador 30: Condiciones de trabajo, calidad de vida y jornada de trabajo***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>6,84</b>
-----------------------------------	-------------

La organización respeta el horario de los empleados y paga horas extras cuando lo requiera; promueven actividades físicas y cuenta con espacios de recreación; mide la satisfacción de sus empleados en su puesto de trabajo.

Cuenta con un sistema de denuncias anónimas de acoso moral o sexual, las mismas son tratadas y solucionadas; tiene programas para mejorar el ambiente de trabajo tanto de sus empleados como de los contratistas.

No controla la calidad de vida de los empleados y no promueve dicha práctica en su cadena de abastecimiento; y, no realiza campañas que promuevan este tema en la sociedad en general.



## **Tema: Cuestiones Relativas al Consumidor**

Establecer una relación transparente con los consumidores a fin de satisfacer sus necesidades.

### **Subtema: Respeto a los Derechos del Consumidor**

Mantener una relación clara y proactiva con los consumidores

#### ***Indicador 31: Relacionamiento con el consumidor***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>10,00</b>
-----------------------------------	--------------

La organización cuenta con un canal de comunicación con sus clientes a fin de atender sus requerimientos, escuchar sus sugerencias y resolver reclamos de los productos; mide su satisfacción de forma periódica.

Cuenta con una política de atención al cliente; otorga información entendible y suficiente acerca de sus productos; y, mantiene programas de concientización acerca del uso y adquisición de los productos a fin de lograr un consumo responsable.

Mantiene reuniones con los clientes para tratar cuestiones relacionadas a su sistema de atención; es reconocida por la calidad de la atención a sus clientes.

#### ***Indicador 32: Impacto derivado del uso de productos y/o servicios***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,86</b>
-----------------------------------	-------------

La organización comunica a los clientes la información de seguridad sobre sus productos, además garantiza que los mismos no contienen químicos peligrosos o insumos prohibidos; y, cuenta con un programa referente a la salud y seguridad de sus clientes.

Realiza una evaluación de riesgos de cómo sus productos pueden afectar la salud humana al momento de incorporar nuevos materiales, tecnología o métodos de producción; y, analiza el ciclo de vida de sus productos a fin de disminuir impactos negativos.

No cuenta con un programa para redefinir sus productos a fin de reducir el impacto negativo de los mismos a cero y no incluye metodologías como eco diseño o impacto cero en el desarrollo de sus productos.

## **Tema: Relación con la Comunidad y Participación en su Desarrollo**

Mantener una relación con la comunidad y permitir la participación logrando su desarrollo.

### **Subtema: Gestión de impactos en la Comunidad y Desarrollo**

Tomar en cuenta los requerimientos de la comunidad al momento de establecer las estrategias de la organización.

#### ***Indicador 34: Gestión de los impactos de la organización en la comunidad***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>5,63</b>
-----------------------------------	-------------

La organización se relaciona con la comunidad donde opera ya que cuenta con un mapeo de los impactos generados por su actividad, los monitorea y da respuesta en caso de ocurrencia; y, mantiene un diálogo con la misma, es decir con las empresas a su alrededor.

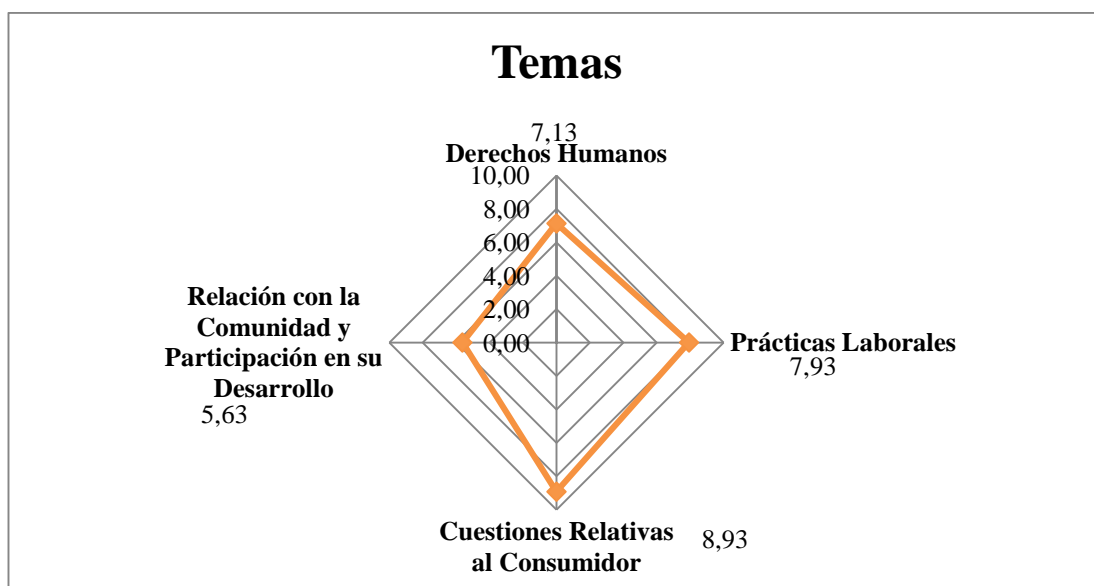
La comunidad donde opera no es considerada como una parte interesada clave, no cuenta con canales de comunicación con la misma; no apoya con el mejoramiento de la estructura de viviendas, carreteras, guarderías, hospitales de su comunidad; y, la mayoría de sus empleados no son locales.

#### ***Indicador 35: Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de las acciones sociales***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>No aplica</b>
-----------------------------------	------------------

Este indicador no es aplicable ya que la organización no realiza acciones sociales puntuales en la comunidad donde opera; contribuye con la comunidad de monjas Sor. Lucía, Siervas de María ubicada en Quito.

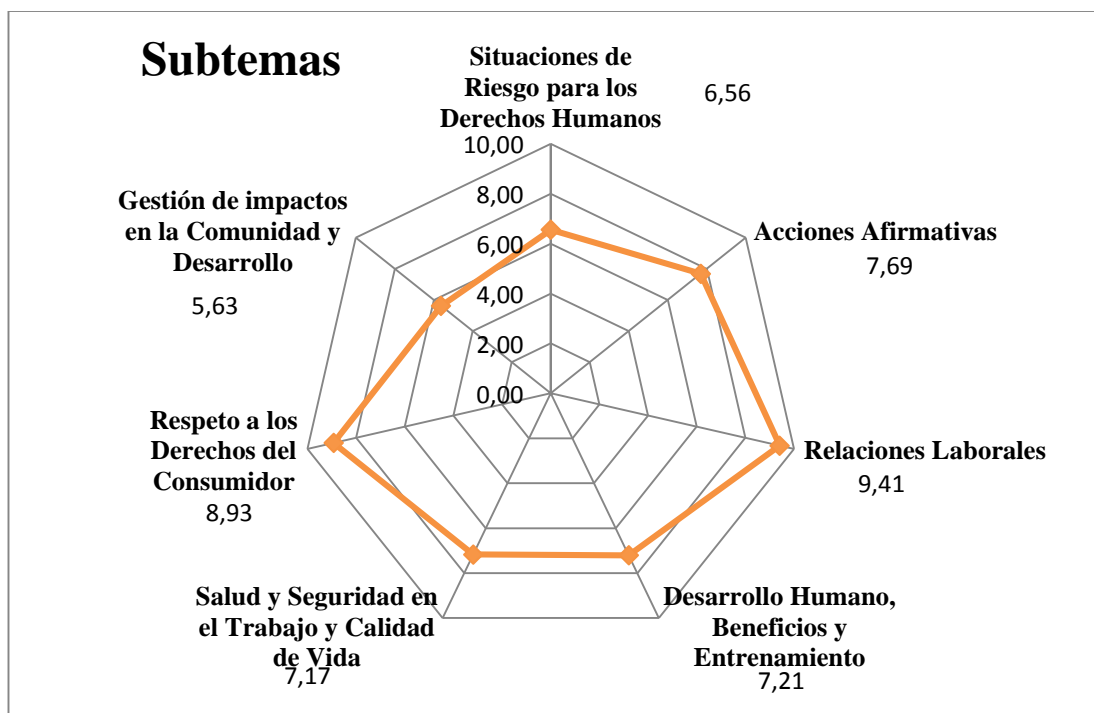
A continuación se presenta un resumen de los temas de la dimensión Social con sus respectivas puntuaciones:



**Figura 5:** Calificación por temas dimensión Social

El tema con mayor puntuación es Cuestiones Relativas al Consumidor con 8,93, y el de menor puntuación Relación con la Comunidad y Participación en su Desarrollo con 5,63.

A continuación se presenta un resumen de los subtemas de la dimensión Social con sus respectivas puntuaciones:



**Figura 6:** Calificación por subtemas dimensión Social

El subtema con mayor puntuación es Relaciones Laborales con 9,41, y el de menor puntuación Gestión de Impactos en la Comunidad y Desarrollo con 5,63.

## Dimensión Ambiental



### **Tema: Medio Ambiente**

Contribuir a disminuir los problemas ambientales.

### **Subtema: Cambios Climáticos**

Conocer las consecuencias que trae consigo los cambios climáticos.

### ***Indicador 37: Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con el cambio climático***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>1,82</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple la legislación relacionada al control de emisiones atmosféricas y cuenta con un mapeo de los tipos y cantidad de combustibles renovables y no renovables que utiliza en el proceso productivo.

No realiza un inventario de emisiones de GEI de alcance 1, 2 y 3, no cuenta con iniciativas para la disminución de las mismas internamente o para fomentar dichas prácticas en su cadena de abastecimiento; y, los productos y servicios utilizados no evitan emisiones de GEI a terceras partes.

No es reconocida en el mercado por su tratamiento de emisiones de GEI y no cuenta con un mapeo de riesgos, impactos y oportunidades referentes al cambio climático.

### **Subtema: Gestión y Monitoreo de los Impactos sobre los Servicios Ecosistémicos y la Biodiversidad**

Optimizar el uso de los recursos naturales buscando gestionar y mitigar las repercusiones que produce.

### ***Indicador 39: Sistema de gestión ambiental***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,62</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple con la legislación ambiental y se adapta fácilmente a las regulaciones de la misma; además cuenta con una política ambiental aprobada por la

alta dirección; no obstante, no cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado.

Cuenta con un mapeo de los impactos ambientales negativos, con programas para disminuir los riesgos ambientales y monitorea el desempeño ambiental a través de indicadores.

Evalúa el desempeño ambiental de su cadena de valor y contribuye a que los mismos mejoren sus prácticas ambientales.

No es reconocida en el mercado por sus prácticas de gestión ambiental y no ejerce influencia en el sector a mejorar la gestión ambiental.

***Indicador 40: Prevención de la contaminación***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,33</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple con la legislación relacionada al tratamiento de los residuos peligrosos y no peligrosos, efluentes y olores, contaminación sonora y visual; además cuenta con iniciativas de reducir, reutilizar y reciclar.

Cuenta con una política de conducta ambiental y realiza evaluaciones a sus operaciones a fin de disminuir la contaminación e invierte en el desarrollo de tecnología de producción más limpia.

No informa a la comunidad en donde opera cuestiones relativas a ruidos y olores; no fomenta en su cadena de abastecimiento la incorporación de prácticas de prevención de la contaminación; y, no es reconocida en el mercado por gestión de prevención de la contaminación y producción más limpia.

***Indicador 41: Uso sustentable de recursos: Materiales***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>7,69</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cuenta con iniciativas para disminuir el uso de materiales como el reciclaje, reducción de impresiones y reutilización de materiales en diferentes áreas de la organización; realiza campañas de concientización con sus empleados en cuanto a esta temática.

Monitorea el consumo de materiales a través de indicadores y establece metas para la disminución de los mismos, además mantiene alianzas estratégicas con su cadena de

valor para disminuir los impactos negativos por el consumo de materiales y la generación de residuos.

No cuenta con un plan formalizado de disminución de materiales; no monitorea y no cuantifica los beneficios e impactos generados por el consumo de materiales conjuntamente con su cadena de valor.

***Indicador 42: Uso sustentable de recursos: Agua***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>5,00</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cumple la legislación relacionada al destino de efluentes y respeta los límites de extracción de agua; realiza campañas de disminución de este recurso con sus empleados y monitorea la generación de efluentes a través de indicadores.

Invierte en proyectos cuyo fin es reutilizar agua o captar este recurso a través de la lluvia para utilizar en sus procesos.

No cuenta con iniciativas y un plan formal para disminuir el consumo de agua en todas sus áreas; no monitorea y no cuantifica los beneficios e impactos generados por el consumo de agua conjuntamente con su cadena de valor; y, no mantiene alianzas estratégicas con la misma a fin de disminuir los impactos causados por el consumo de este recurso.

***Indicador 43: Uso sustentable de recursos: Energía***

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>2,67</b>
-----------------------------------	-------------

La organización tiene iniciativas para disminuir el consumo energético en el área administrativa a través de campañas de concientización con sus empleados.

No cuenta con iniciativas y un plan formal para disminuir el consumo de energía en todas sus áreas; no invierte en el desarrollo de nueva tecnología que busca la disminución de este recurso; no realiza un análisis de la reducción de costos a causa de la disminución del consumo de energía.

No monitorea y no cuantifica los beneficios e impactos generados por el consumo de energía conjuntamente con su cadena de valor; y, no mantiene alianzas estratégicas con la misma a fin de disminuir los impactos causados por el consumo de este recurso.

**Indicador 45: Educación y concientización ambiental**

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>6,15</b>
-----------------------------------	-------------

La organización capacita a sus empleados en temas ambientales a fin de que los mismos se comprometan y concienticen acerca de esta temática; para esto incluye en su planificación el calendario de dichas capacitaciones.

Dentro de sus capacitaciones se tratan los impactos negativos ocasionados por su actividad a fin de lograr una disminución de los mismos e incorporar técnicas de innovación que permitan generar cambios en la cultura organizacional.

No apoya económicamente ni con infraestructura a organizaciones que promueven la educación ambiental; no es reconocida en el mercado por dichas prácticas; y, no impulsa a su cadena de valor a realizar programas de concientización y educación ambiental.

**Subtema: Impactos Causados por el Consumo**

Desarrollar soluciones relacionadas con el ciclo de vida de los productos a fin de reducir las repercusiones ocasionadas por el consumo.

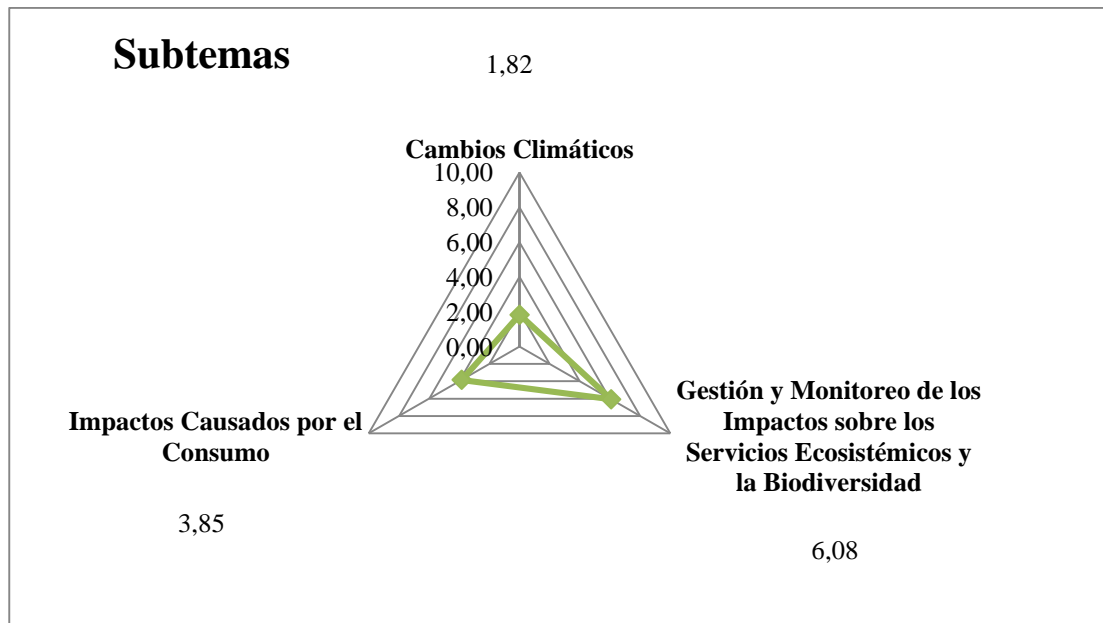
**Indicador 47: Logística reversa**

<b>Calificación del Indicador</b>	<b>3,85</b>
-----------------------------------	-------------

La organización cuenta con un sistema de recolección de residuos peligrosos; ha contratado a un gestor ambiental para el tratamiento de los residuos que no son reutilizados; además cuenta con indicadores para cuantificar la generación de los mismos.

No es partícipe de reuniones o grupos de trabajo de su sector que buscan desarrollar soluciones que faciliten la logística reversa; no cuenta con una infraestructura para el funcionamiento de la misma; no tiene implementado un programa de impacto cero en relación a la generación de residuos; y, no es reconocida en el sector por sus prácticas de logística reversa.

A continuación se presenta un resumen de los subtemas de la dimensión Ambiental con sus respectivas puntuaciones:



**Figura 7:** Calificación por subtemas dimensión Ambiental

El subtema con mayor puntuación es Gestión y Monitoreo de los Impactos sobre los Servicios Ecosistémicos y la Biodiversidad con 6,08 y el de menor puntuación Cambios Climáticos con 1,82.

El formato del Informe se puede visualizar en el Anexo F.

### 5.2.3. Informe de la aplicación del modelo

La aplicación del Cuestionario ha permitido determinar que se deben tener cuenta las siguientes observaciones:

- (1) Se debe realizar una visita previa a la organización, a fin de escoger el nivel de madurez apropiado, es por ello que se necesita la participación de los responsables de las diferentes áreas a evaluar ya que cada uno conoce las actividades que se realizan en la misma y pueden relacionarlas con las dimensiones a evaluar.
- (2) La evolución de prácticas de RSE, por estados, no se puede definir adecuadamente en el Informe, puesto que las respuestas de los indicadores fueron indistintas, es decir, no eran consecuentes con un solo estado, sino con varios.



- (3) A pesar de que la organización decide responder un indicador; los encuestadores pueden considerar si éste es aplicable o no, en el caso que sus respuestas negativas son mayores al 80% del total del indicador.
- (4) Para mayor confiabilidad de la información recopilada en el Cuestionario, los responsables de otorgar las respuestas, deben poner su firma de responsabilidad y un sello de la organización al final de cada cuestionario.
- (5) La información de las cuestiones cuantitativas es muy detallada y minuciosa por lo que las organizaciones al ser evaluadas deberían tener conocimiento de este modelo, para efectos de la preparación de la información.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- (1) Los objetivos planteados en el proyecto de investigación se cumplieron dado que se analizaron las diferentes normas, guías y modelos de RSE seleccionando uno de ellos, al cual se propuso modificaciones acorde a la realidad del país, las mismas que fueron validadas por expertos en el tema; el modelo con las modificaciones propuestas se aplicó en una empresa del sector industrial del cantón Rumiñahui y los resultados de la evaluación se presentaron en un informe final el cual será publicado en la página web del observatorio de RSE del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.
- (2) En la actualidad existen diferentes marcos de trabajo internacionales que brindan pautas a las organizaciones de cómo gestionar RSE, algunas otorgando una certificación; no obstante el “Cuestionario Ethos Para Negocios Sustentables y Responsables” permite a la organización tener un autodiagnóstico en cuanto a este tema, lo que facilita la preparación de las organizaciones.
- (3) El enfoque de la RSE ha cambiado en los últimos años puesto que en la actualidad este tema está direccionado a dar una respuesta a las necesidades, inquietudes y recomendaciones de los stakeholders y no únicamente a la búsqueda de beneficios económicos; enfocándose en las dimensiones económica, ambiental y social, dando prioridad a esta última.
- (4) Las organizaciones no permiten el libre acceso a la información, además que dan poca apertura hacia los estudiantes, por lo tanto la aplicación del Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país puede ser limitada.
- (5) Los empresarios de manera general no se sienten motivados a cumplir con RSE ya que considera este tema únicamente como un gasto adicional; y, solo cumplen con lo que la ley les obliga.

- (6) Las organizaciones pueden escoger el grupo de indicadores de acuerdo a su nivel de madurez, lo que puede limitar el análisis comparativo entre las organizaciones.
- (7) Las organizaciones cumplen con prácticas relacionadas a RSE únicamente en lo que la normativa legal vigente les obliga, con la finalidad de no ser sancionadas y continuar con sus operaciones.

## **6.2. Recomendaciones**

- (1) El Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio debe incentivar para que se realicen más investigaciones relacionadas a la creación de observatorios y líneas de investigación que se puedan incorporar a este tema.
- (2) El director del observatorio de RSE del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE debe utilizar el “Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país” puesto que el mismo facilita la evaluación de las organizaciones en cuanto a RSE.
- (3) El observatorio de RSE del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, al realizar las evaluaciones de RSE en las organizaciones, deben dar prioridad a la dimensión social.
- (4) Las autoridades universitarias conjuntamente con las del observatorio de RSE del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE deben realizar las gestiones suficientes y necesarias para conseguir que las organizaciones brinden información verdadera y actualizada a los estudiantes, en miras a cumplir con el precepto de que la universidad y la sociedad deben trabajar en conjunto.
- (5) El cuerpo directivo del observatorio de RSE del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, más adelante, debe buscar que las organizaciones revisadas obtengan una certificación de cumplimiento de RSE en base al Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y Responsables adaptado a la realidad el país, como un incentivo a sus buenas prácticas y aceptación de sus stakeholders.
- (6) El observatorio de RSE del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE debe aplicar el Cuestionario Ethos para Negocios Sustentables y

Responsables adaptado a la realidad el país, de preferencia a organizaciones con el mismo nivel de madurez de gestión de RSE, a fin de obtener bases de datos homogéneas para futuras investigaciones.

- (7) El observatorio de RSE del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE debe buscar mecanismos para incentivar a las organizaciones al cumplimiento de RSE no solo en lo que a la ley concierne, sino también como una forma de crear una imagen empresarial que permanezca en el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

- AccountAbility. (2008). *AccountAbility*. Obtenido de Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS: <http://www.accountability.org/standards/>
- Álvarez, C., Arenas, G., Blanco, Ó., Carrillo, J., Castello, J., Cortés, J., . . . Valdivieso, D. (2010). *Realidades y tendencias del derecho en el siglo XXI*. Bogotá: Temis.
- Argandoña, A. (2012). Otra definición de responsabilidad social. *IESE business school*. Obtenido de [http://www.iese.edu/en/files/catedra%20abril\\_tcm4-79450.pdf](http://www.iese.edu/en/files/catedra%20abril_tcm4-79450.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson. Obtenido de <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvUFpFdUh1eEFCSU0/edit>
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the business man*. Iowa: Federal council of the churches of Christ in America . Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=ALIPAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=social%20responsibilities%20of%20the%20businessman&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjS\\_07Yp6DVAhUJxCYKHXRUBwAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=social%20responsibilities%20of%20the%20businessman&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=ALIPAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=social%20responsibilities%20of%20the%20businessman&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjS_07Yp6DVAhUJxCYKHXRUBwAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=social%20responsibilities%20of%20the%20businessman&f=false)
- Bunge, M. (2008). *Filosofía y sociedad* (Primera ed.). Mexico: Siglo XXI.
- Cabrera, A. (2014). *Aprovisionamiento de materias primas*. España: Ideas propias.
- Cajiga, J. (2013). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. (Cemefi, Ed.) Obtenido de [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Cancino, C., & Morales, M. (Diciembre de 2008). Responsabilidad Social Empresarial. Chile: Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino\\_Morales\\_2008.pdf](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf)
- Capriotti, P., & Schulze, F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Barcelona: Executive Business School. Obtenido de [http://www.bidireccional.net/Blog/Libro\\_RSE.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Libro_RSE.pdf)
- Cariaga, A. (2001). La evaluación como herramienta de transformación. *Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe* , 346.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (18 de 07 de 2001). *Libro Verde - Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Obtenido de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>

- Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador . (2011). *Cadenas Productivas y Desarrollo Económico Rural en Latinoamérica*. Quito: CONCOPE.
- Cué, J. (03 de agosto de 2016). Las clasificaciones de las investigaciones científicas. *Ecos de la Academia*. Obtenido de <http://www.utn.edu.ec/ecos/index.php/2016/08/03/las-clasificaciones-de-las-investigaciones-cientificas/>
- Cuervo, A., & Escobar, J. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en medición*(6), 27-36. Obtenido de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- Distrito metropolitano de Quito. (3 de diciembre de 2010). Ordenanza metropolitana No. 0084. Quito . Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/12/ORDM-084-Responsabilidad-Social-para-el-Fomento-del-DMQ.pdf>
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de administración*, 29(50), 198. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- EcuRed. (2017). *Comunidad*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Comunidad>
- Escamilla, S., Jiménez, I., & Prado, C. (2013). *La responsabilidad social empresarial, una forma de crear valor*. Madrid: Académica Española.
- Forética. (Junio de 2017). *Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. Obtenido de SGE 21: [http://www.foretica.org/norma\\_SGE\\_21.pdf](http://www.foretica.org/norma_SGE_21.pdf)
- Forética. (junio de 2017). *Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE21*. Obtenido de <http://foretica.org/tematicas/sge-21/>
- Función de Transparencia y Control Social. (2013-2017). *Plan Nacional de Prevención y Lucha contra la Corrupción* . Obtenido de Caracterización y tipología de los actos de corrupción: <http://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/lucha-contra-la-corrupcion.pdf>
- Gallardo, D., & Sánchez, I. (2013). Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 21.
- Gallo, A. (2006). *Introducción a los valores*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Garrido, F., Winicki, D., Vidal, M., Urquieta, M., & Pinto, M. (2009). *Responsabilidad social empresarial*. Entel. Obtenido de <http://www.entel.cl/corporativo/pdf/manual%20RSE%20Entel.pdf>

- GRI STANDARDS. (2016). *GRI 101: Fundamentos*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta ed.). Mexico: Mc Graw - Hill. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Instituto Ethos - IARSE. (Septiembre de 2013). *Indicadores Ethos - IARSE Para Negocios Sustentables y Responsables*. Obtenido de <http://www.pcslatam.com/uploads/5/8/3/5/58359201/indicadores-ethos-iarse.pdf>
- Instituto Ethos. (2016). *Instituto Ethos*. Obtenido de El Instituto: <https://www3.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/#.WcKe6dWCzIV>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). *Censo económico*. Quito.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2012*. Obtenido de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/140210%20DirEmpresas%20final3.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/140210%20DirEmpresas%20final3.pdf)
- International Accounting Standards Board. (2013). *NIA 500*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20500%20p%20def.pdf>
- International Standard Organization . (01 de 11 de 2010). *ISO 26000*. Obtenido de Guía de Responsabilidad Social: <http://fundahrse.org/wp-content/uploads/2016/01/Borrador-ISO-26000.pdf>
- Kaplan, R., & Saccuzzo, D. (2006). *Pruebas psicológicas: Principios, aplicaciones y temas*. México: Thomson.
- Montoya, B., & Martínez, P. (2012). *Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. México: Fundación Konrad Adenauer. Obtenido de [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_37565-1522-4-30.pdf?140425034037](http://www.kas.de/wf/doc/kas_37565-1522-4-30.pdf?140425034037)
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica* (Segunda ed.). Madrid: ESIC.
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2004). *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado el 30 de julio de 2017, de <http://observatoriosc.org/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas/#>
- Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, D. (2016). Protocolo de investigación. *Yura: Relaciones Internacionales*, 1-20.

- Organización para la cooperación y el desarrollo económicos . (2004). *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE*. París: Ministerio de Economía y Hacienda para la edición española.
- Orozco, J. (2010). Responsabilidad social empresarial ¿Qué significa? *Revista panorama económico*(18). Obtenido de <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/409>
- Pacto Global en Argentina. (27 de septiembre de 2004). *Guía del Pacto Global*. Obtenido de <http://www.sumarse.org.pa/wp-content/uploads/2015/03/2.-Guia-Pacto-Global.pdf>
- Pacto Global Red Ecuador . (2011). *Pacto Global Red Ecuador* . Obtenido de Adhesión a la red local: <http://www.pactoglobal-ecuador.org/adhesion-a-la-red-local/>
- Paladino, M. (2006). Responsabilidad de la empresa y el empresario en la sociedad. *PAD Revista de egresados*. Obtenido de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/paladino.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Real Academia Española (RAE). (2017). *Real Academia Española (RAE)*. Obtenido de Gobierno: <http://dle.rae.es/?id=JHWWluC>
- Rey, G. (Septiembre de 2003). Ver desde la ciudadanía Observatorios y veedurías de Comunicación en América Latina. *Revisa Probidad*, 1.
- Sabalain, C. (Septiembre de 2009). *Introducción de Conceptos Básicos EL medio ambiente y la estadística*. Obtenido de [http://www.cepal.org/deype/noticias/noticias/2/37052/2009\\_09\\_ma\\_id\\_37052\\_sabalian\\_cristina\\_ppt.pdf](http://www.cepal.org/deype/noticias/noticias/2/37052/2009_09_ma_id_37052_sabalian_cristina_ppt.pdf)
- Sesento, L. (2008). Modelo sistémico basado en competencias para instituciones educativas públicas. *Eument. net*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto\\_modelo.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html)
- Social Accountability Accreditation Services. (2015). *Social Accountability Accreditation Services*. Obtenido de Organizaciones certificadas SA8000 por región: [http://www.saasaccreditation.org/SA8000\\_Certified\\_Organisations\\_Pie\\_Chart\\_by\\_Country](http://www.saasaccreditation.org/SA8000_Certified_Organisations_Pie_Chart_by_Country)



- Social Accountability International . (2017). *Social Accountability International* . Obtenido de Proceso de Certificación SA8000: <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=1791>
- Social Accountability International. (Junio de 2014). *SA8000: 2014*. Obtenido de Norma Internacional Responsabilidad Social 8000: <http://www.cavala.es/pdf/NORMA-SA8000.pdf>
- Solé, L. (2000). *Los consumidores del siglo XXI* (Segunda ed.). Madrid: ESIC.
- Strandberg, L. (2010). *La medición y la comunicación de la RSE: Indicadores y normas*. Navarra: IESE Business School-Universidad de Navarra. Obtenido de [http://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%209\\_tcm4-57352.pdf](http://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%209_tcm4-57352.pdf)
- Superintendencia de Control del Poder del Mercado. (13 de octubre de 2011). *Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado*. (N. Asamblea, Ed.) Obtenido de <http://www.scpm.gob.ec/images/marco-legal/LEY-Y-RLORCPM.pdf>
- Unión Europea. (2012). *Unión Europea*. Recuperado el 30 de julio de 2017, de [https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-commission\\_es#¿qué\\_hace\\_la\\_comisión?](https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-commission_es#¿qué_hace_la_comisión?)
- United Nations Global Compact . (2011). *United Nations Global Compact* . Obtenido de 17 Objetivos para transformar nuestro mundo: <https://www.unglobalcompact.org/about>
- United Nations Global Compact. (2011). *United Nations Global Compact*. Obtenido de Los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>
- Vallejo , A., Echavarría, M., & Uribe , M. (2008). Observatorios y redes de cooperación internacional. *Revista de negocios internacionales*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8jchliHFtLgJ:publicaciones.eafit.edu.co/index.php/rni/article/download/304/307+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Vanclay, F. (marzo de 2003). International Principles For Social Impact Assessment. *Impact Assessment and Project Appraisal*, 21(1), 5-11.
- Zambrana, H. (2015). Responsabilidad social empresarial corporativa. *Revista Científica Tecnia*. Obtenido de <http://revistas.uni.edu.pe/index.php/tecnia/article/view/49/233>