



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA



DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

**SAGARDOY, SANTIAGO
SETTEMBRI, EMILIA**

Trabajo Final de la Carrera Ingeniería Industrial
Departamento de Ingeniería Industrial
Facultad de Ingeniería
Universidad Nacional de Mar del Plata

Mar del Plata, diciembre de 2017



RINFI se desarrolla en forma conjunta entre el INTEMA y la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Tiene como objetivo recopilar, organizar, gestionar, difundir y preservar documentos digitales en Ingeniería, Ciencia y Tecnología de Materiales y Ciencias Afines.

A través del Acceso Abierto, se pretende aumentar la visibilidad y el impacto de los resultados de la investigación, asumiendo las políticas y cumpliendo con los protocolos y estándares internacionales para la interoperabilidad entre repositorios



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

SAGARDOY, SANTIAGO

SETTEMBRI, EMILIA

EVALUADORES

Ing. Migueles, Marina

Equipo Mejora continua, Calidad y Medio Ambiente

Depto. Ing. Industrial, Facultad de Ingeniería

Universidad Nacional de Mar del Plata

Ing. Laville; Daniel;

Depto. Ing. Industrial, Facultad de Ingeniería

Universidad Nacional de Mar del Plata

MSc. Lic. Grammatico, Juan Pablo

Depto. Ing. Industrial, Facultad de Ingeniería

Diseño de un sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE

Universidad Nacional de Mar del Plata

DIRECTOR Y CODIRECTOR

Director: MSc. Lic. Grammatico, Juan Pablo

Codirector: Ing. Laville, Daniel

INDICE

ÍNDICE	III
ÍNDICE DE FIGURAS	IV
ÍNDICE DE CUADROS	IV
TABLA DE SIGLAS	IV
RESUMEN	V
PALABRAS CLAVE	V
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	2
2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)	2
2.2. ORGANISMOS DE NORMALIZACIÓN	3
2.3. NORMA ISO 26000:2010	5
2.3.1. Principios de la responsabilidad social	7
2.3.2. Materias Fundamentales de la responsabilidad social	8
2.4. ANTECEDENTES DE CERTIFICACIONES GRADUALES	10
2.5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PUERTO-BATÁN 2030	13
2.5.1. Club de Responsabilidad Social Empresaria	13
III. DESARROLLO	15
3.1. DIAGNÓSTICO DE LAS ORGANIZACIONES RESPECTO DE RSE	15
3.2. PROTOCOLO PARA EL RECONOCIMIENTO DE RSE	18
3.2.1. Diseño del Protocolo	20
3.3. DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO	21
3.3.1. Procedimiento de Acreditación	23
3.3.2. Auditorías	26
3.3.2.1 Perfil de los auditores	26
3.3.2.2 Lista de Verificación Nivel 1	27
IV. CONCLUSIONES	29
V. BIBLIOGRAFÍA	31
VI. ANEXOS	32
6.1. PLANILLA DE 3º JORNADA EN CLUB DE RSE-MDQ	32
6.2. PROTOCOLO RSE-MGP	36
6.3. LISTA DE VERIFICACIÓN NIVEL I	55
6.4. NOTA DE SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN	78
6.5. INFORME DE AUDITORÍA	79

6.6. MODELO DE CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO	81
6.7. ORDENANZA N° 20532	82
6.8. REGLAMENTACIÓN DE LA ORDENANZA N° 20532	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Visión esquemática de la Norma ISO 26000:2010	6
Figura 2. Las siete Materias Fundamentales de RSE	8
Figura 3. Logo de la certificación del Protocolo RSE-MGP	19
Figura 4. Estructura organizativa del Sistema de Reconocimiento RSE	21
Figura 5. Proceso de Acreditación	25

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. Requisitos para acceder a la Certificación de Reconocimiento RSE-MDQ	24
-------------------------------------------------------------------------------	----

TABLA DE SIGLAS

GEI: Gases de Efecto Invernadero

HLS: High Level Structure (Estructura de Alto Nivel)

IARSE: Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial

IRAM: Instituto Argentino de Normalización y Certificación

ISO: Organización Internacional de Normalización

MGP: Municipio de General Pueyrredón

MDQ: Denominación de la Ciudad de Mar del Plata en el código aeronáutico

NC: No Conformidad

PM: Posibilidad de Mejora

BP: Buena Práctica destacada

ONU DI: Organización de la Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial

ONN: Organismos Nacionales de Normalización

PAL: Programa de Acreditación de Laboratorios

PyME: Pequeñas y Medianas Empresas

RSE: Responsabilidad Social Empresaria

RESUMEN

El presente trabajo surge en el marco de la conformación de un Club de Responsabilidad Social Empresaria en el Municipio de General Pueyrredón. La constitución de dicho Club precisa de reglas claras para el acceso y permanencia de las empresas miembro. Desde tal perspectiva, se hace necesario contar con un mecanismo de evaluación y reconocimiento que permita evidenciar de manera concreta el nivel del desempeño de responsabilidad social de las empresas. Por lo tanto, el objetivo del trabajo es establecer un sistema de evaluación y reconocimiento gradual de la Responsabilidad Social para su aplicación en el Club de RSE del corredor productivo tecnológico Puerto-Batan. El resultado alcanzado es un Protocolo con 216 requerimientos categorizados en tres niveles. Además se diseñó la organización del sistema de reconocimiento con su estructura organizativa, proceso de acreditación y perfiles de los auditores. También, se desarrolló una Lista de Verificación basada en los requerimientos del Nivel 1 del Protocolo que ha sido integrada en la Reglamentación de la Ordenanza Municipal N° 20532, de “Fomento de la Responsabilidad Social Empresaria”.

PALABRAS CLAVE

Responsabilidad Social, Sistema, Evaluación, Reconocimiento, Gestión, Protocolo.

I. INTRODUCCIÓN

El desafío que se presenta en este proyecto involucra especialmente el compromiso social de las organizaciones. Es necesario pensar a largo plazo el desarrollo sostenible del Partido de General Pueyrredón y del corredor productivo tecnológico Puerto-Batán, haciendo foco en la creación de nuevas organizaciones que ayuden a consolidar el entramado de producción de bienes y servicios, capaz de favorecer la sostenibilidad de los diferentes sectores involucrados.

El Municipio de General Pueyrredón precisa de un ejemplo concreto de planificación eficaz y de gestión coherente y sostenida, que permita consolidar los emprendimientos existentes, que facilite los procesos de innovación, que fomente nuevos emprendimientos y que mejore la calidad del empleo.

Distintas experiencias demuestran el éxito de asociaciones no gubernamentales destinadas a promover el desarrollo integral de zonas determinadas. En tal sentido, la creación de un Club de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) podría representar una estrategia eficaz para gestionar el diseño y seguimiento de un plan estratégico para el corredor productivo tecnológico Puerto-Batán, el fortalecimiento de programas corporativos de RSE, y su posterior réplica en otros sectores del Partido.

El presente trabajo tiene como objetivo establecer un sistema de evaluación y reconocimiento gradual de la Responsabilidad Social para su aplicación en el Club de Responsabilidad Social del corredor productivo tecnológico Puerto-Batán. Con los siguientes objetivos específicos:

- Identificación de la situación actual de las empresas de la zona con respecto a la Responsabilidad Social.
- Diseño de un instrumento para la evaluación y reconocimiento gradual del desempeño, basado en la norma ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social.
- Diseño de la organización del sistema de reconocimiento.
- Definición de los perfiles del equipo auditor.

Para esto, primero se presentan en el Marco Teórico conceptos básicos de Responsabilidad Social y Normativos, que serán los pilares del trabajo. Luego, el Desarrollo se encuentra dividido en tres secciones. En la primera, se detallan los trabajos realizados en conjunto con representantes de organizaciones para tener un diagnóstico de las mismas respecto de la RSE en la zona de influencia. En la segunda sección, se desarrolla el proceso de construcción del Protocolo para el reconocimiento de la RSE; y en la tercera, se encuentra el diseño de la organización del Sistema de Reconocimiento.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Existen variadas definiciones en cuanto a RSE, a continuación se presentan tres que permiten una comprensión adecuada para la posterior lectura del trabajo.

Definición de Bernardo Kliksberg

El Doctor en Economía, Bernardo Kliksberg, es reconocido mundialmente como pionero de la “Ética para el Desarrollo”, el Capital Social y la Responsabilidad Social Empresaria y es el fundador de una nueva disciplina, la Gerencia Social. Él define la RSE de la siguiente manera:

“Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los accionistas, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales” (Kliksberg, 2010).

Definición del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE)

El IARSE es una organización privada, sin fines de lucro, con sede en la ciudad de Córdoba que opera en toda la Argentina. La apoyan más de 125 empresas en el cumplimiento de su misión institucional de generar conocimiento público y herramientas de gestión para promover y difundir el concepto y la práctica de la responsabilidad social empresarial a fin de impulsar el desarrollo sustentable de Argentina. Su definición de RSE es:

“Modelo de gestión que contempla los impactos económicos, ambientales, éticos y sociales derivados de la actividad empresarial”. (IARSE, 2016)

Definición de Forética de España

Forética es un asociación formada por más de 200 de empresas y profesionales de España y Latinoamérica, que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones. Define a la RSE como:

“El fenómeno voluntario por el que las organizaciones buscan conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medioambiente”. (Forética, 2016)

Al leer las anteriores definiciones se puede concluir que, si bien existen múltiples definiciones, es posible la convergencia de entendimientos en las cuestiones fundamentales. Estas cuestiones fundamentales son el compromiso de los sectores involucrados, la colaboración entre las partes y la búsqueda de contribuir al desarrollo sostenible, teniendo en cuenta asuntos sociales y ambientales.

En el contexto internacional, la norma ISO 26000:2010 sobre sistemas de gestión de la responsabilidad social, la define como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (ISO 26000:2010)

A diferencia de lo que ocurría hasta mediados del siglo pasado, actualmente las organizaciones, al medir su desempeño tienen en cuenta sus impactos en la sociedad y el medio ambiente. Según se indica en la Norma ISO 26000:2010, tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real, pueden influir entre otras cosas en:

- Su ventaja competitiva.
- Su reputación.
- Su capacidad para atraer y retener trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios.
- Mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados.
- La percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera.
- Sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera. (ISO 26000:2010)

2.2. ORGANISMOS DE NORMALIZACIÓN

Tomando en consideración que el presente trabajo refiere a la implementación de un sistema de reconocimiento normativo, se considera necesario introducir a los conceptos de normalización.

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO): “La normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo, en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.”(Fajgelbaum, 2013)

Mientras que la norma IRAM 50-1:1992 define norma como “documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que ofrece reglas, lineamientos o características de uso común y repetido, para actividades o sus resultados, y que pretenden lograr un grado óptimo de orden dentro de un contexto dado”. (Fajgelbaum, 2013)

La gran mayoría de los países tiene un Organismo Nacional de Normalización, en Argentina es el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) la única organización que realiza esta tarea, siendo el representante del país a nivel internacional, y ante la ISO.

IRAM lidera los comités técnicos nacionales que analizan los documentos en estudio, canaliza las propuestas nacionales, está presente en la conducción de varios de los comités técnicos internacionales y fija la posición de Argentina ante estos organismos. (IRAM, 2016)

En la publicación de la Organización de la Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) sobre Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo, se expresa que ha habido una evolución de la importancia de los Organismos Nacionales de Normalización (ONN) con el paso de los años. Esto se debe en gran medida a los efectos de la globalización y la necesidad de normalizar productos, procesos y servicios.

Las demandas de gobiernos, empresas y consumidores de todo el mundo obligaron a responder a la comunidad de normas con nuevos productos normativos que cuentan con períodos más cortos de desarrollo y para una variedad mayor de partes interesadas. Compañías, consorcios de organizaciones comerciales, países individuales y grupos regionales y sub-regionales, tienen ahora un gran interés en la normalización y, además, el número de normas realmente internacionales, continúa demostrando un crecimiento impresionante. (ONUDI, 2010)

En este contexto de Organismos de Normalización, no puede quedar sin nombrar la Organización Internacional de Normalización (ISO). En el Prólogo de las Normas ISO se explica: “ISO es una federación mundial de Organismos Nacionales de Normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales

normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo.” (ISO 26000:2010)

Según figura en su sitio web, hasta agosto de 2017, ISO cuenta con una membresía de 162 Organismos Nacionales de Normalización, de grandes y pequeños países, industrializados, en desarrollo y en transición, en todas las regiones del mundo. ISO cuenta con un portafolio de más de 21.000 normas internacionales y documentos relacionados, que proveen a las empresas, el gobierno y la sociedad de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social. (ISO, 2016)

2.3. NORMA ISO 26000:2010

La Norma ISO 26000:2010 es la primer norma internacional que aborda la Responsabilidad Social. Proporciona orientación a los usuarios y no pretende servir para propósitos de certificación.

“Su aprobación exigió el esfuerzo del mayor grupo de trabajo de la historia de ISO, con expertos que representaron a las partes interesadas: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, organizaciones no gubernamentales y servicios, apoyo, investigación y otros. El documento condensa acuerdos globales sobre definiciones y principios de responsabilidad social, materias fundamentales a abordarse en su aplicación y orientación sobre cómo integrarla en todas las operaciones de una organización.” (IRAM, 2016)

A continuación, en la figura 1 se presenta la visión esquemática de la Norma ISO 26000:2010, donde se comprende la relación entre cada uno de los capítulos de la Norma.

Lo primero es comprender las características de la responsabilidad social (Cap. 3) y cuál es su relación con el desarrollo sostenible. Esto permitirá valorar a los principios de la responsabilidad social (Cap. 4), ya que en conjunto con los principios específicos de cada materia fundamental (cap. 6) deben ser respetados al momento de poner en práctica la RSE.

Aunque previo a desarrollar las acciones y expectativas relacionadas de cada materia fundamental (Cap. 6), se deben tener en cuenta dos prácticas fundamentales de responsabilidad social (Cap. 5) que son: el reconocimiento de su responsabilidad social y la identificación e involucramiento con las partes interesadas.

Por último se debe integrar la responsabilidad social en toda la organización mediante las distintas prácticas descritas en el capítulo 7.

Diseño de un sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE

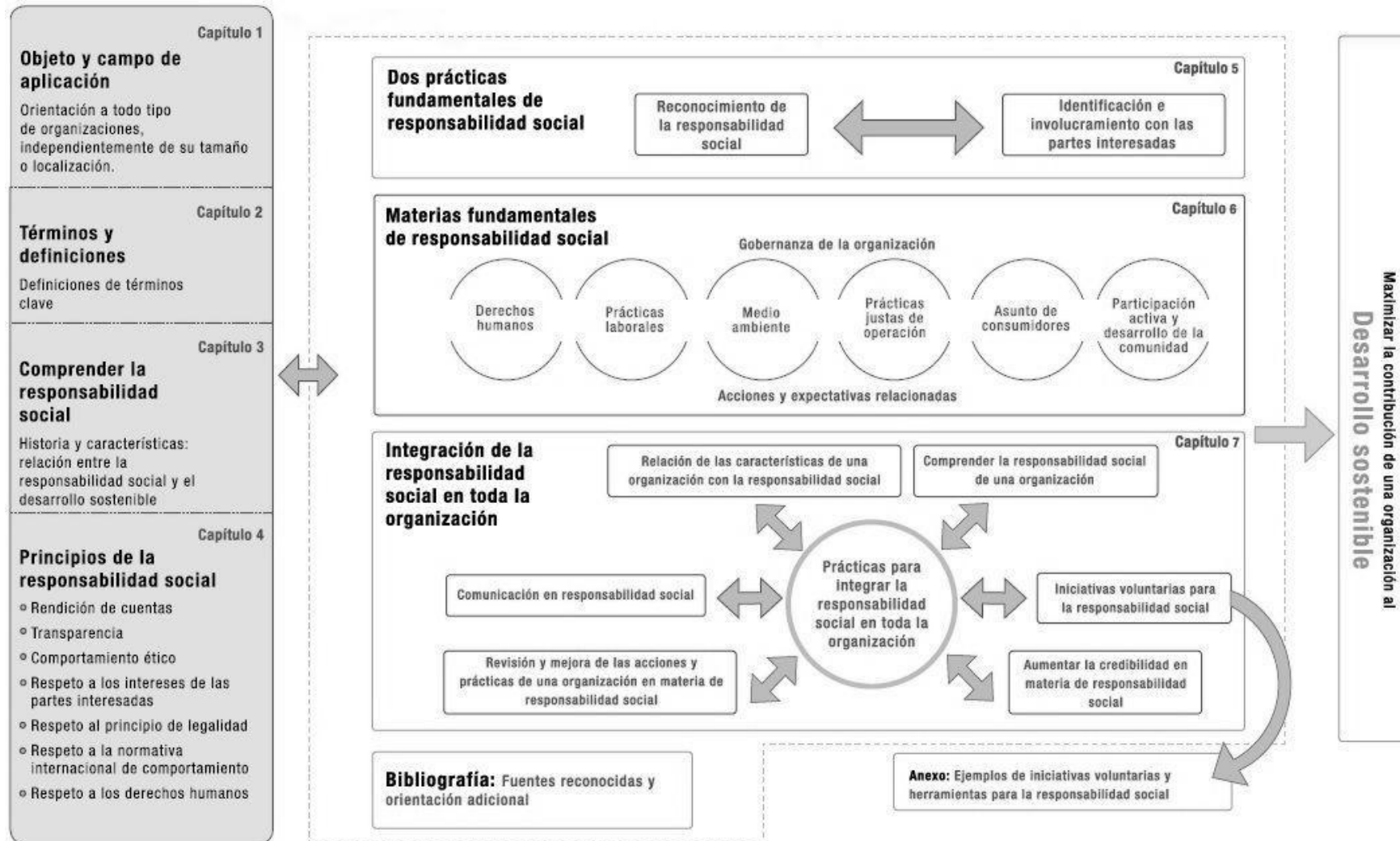


Figura 1. Visión esquemática de la Norma ISO 26000:2010
Fuente: Norma ISO 26000:2010

2.3.1. Principios de la responsabilidad social

En el capítulo 4 de la Norma ISO 26000:2010 se desarrollan los siete principios que las organizaciones deberían respetar si tienen como objetivo primordial maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Decimos “deberían” y no “deben” porque esta Norma Internacional es una Guía orientativa y no certificable. Los principios son:

1) Rendición de cuentas:

El principio consiste en la rendición de cuentas tanto de la Dirección con quienes controlan los intereses de la organización, como de la organización ante las autoridades competentes, de acuerdo a las leyes y regulaciones. Se deben tener en cuenta los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, sus consecuencias negativas significativas y las acciones tomadas para prevenir su repetición.

2) Transparencia:

El principio consiste en la transparencia de la organización sobre la información referente a sus actividades y decisiones que impactan en la sociedad y el medio ambiente. La información debe ser de fácil acceso y entendible para las partes interesadas. Vale aclarar que este principio no exige la publicación de información protegida por derechos de propiedad.

3) Comportamiento ético:

El principio consiste en el comportamiento que la organización debería tener basado en valores de honestidad, equidad e integridad. Demostrando interés y preocupación por la sociedad y el medio ambiente.

4) Respeto a los intereses de las partes interesadas:

El principio consiste en el respeto y consideración que la organización le debe a cualquier individuo o grupo que tenga interés en las decisiones o actividades de la organización. Para esto es de suma importancia identificar a esos individuos o grupos, que constituyen las partes interesadas de la organización.

5) Respeto al principio de legalidad:

El principio consiste en respetar las obligaciones legales, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables. Es necesario tener conocimiento de los requisitos legales de

todas las jurisdicciones en las que opera la organización y mantenerse informada de cualquier cambio, revisando periódicamente su grado de cumplimiento.

6) Respeto a la normativa internacional de comportamiento:

El principio consiste en que la organización además de respetar la legalidad debe respetar la normativa internacional de comportamiento. La organización debe hacer el mayor esfuerzo para, como mínimo, respetar la normativa internacional de comportamiento cuando las leyes y normas de la jurisdicción donde desarrolla sus actividades no sean suficientes.

7) Respeto a los derechos humanos:

El principio consiste en que la organización respete y promueva los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos, reconociendo su importancia y universalidad.

2.3.2. Materias Fundamentales de la responsabilidad social

El capítulo 6 de la Norma ISO 26000:2010 orienta sobre las Materias Fundamentales de responsabilidad social, que permiten a las organizaciones definir el alcance, identificar puntos pertinentes y establecer sus prioridades respecto de la responsabilidad social.

Como se puede apreciar en la figura 2, aunque las siete materias fundamentales se relacionan y complementan, es la Gobernanza eficaz de la organización la que permite tomar acciones en el resto de las materias fundamentales, e implementar los principios de la responsabilidad social antes mencionados. Además es importante analizar las materias fundamentales de manera holística, considerando su interdependencia.



Figura 2. Las siete Materias Fundamentales de RSE
Fuente: Norma ISO 26000:2010

Estas Materias Fundamentales son:

1) **Gobernanza de la organización:**

Consiste en los sistemas de gobernanza por los cuales se toman las decisiones en la organización. Estos sistemas pueden ser muy variados, tanto siendo formales y estructurados o informales relacionados a la cultura y valores de la organización; como también pueden variar de acuerdo al tamaño, tipo de organización y contexto en el que opera. A pesar de las características particulares de cada caso, la eficiente gobernanza de la organización es la que permite integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.

2) **Derechos Humanos:**

Consiste en el reconocimiento y respeto de los derechos humanos, siendo estos tanto civiles y políticos como económicos, sociales y culturales. Se tienen también en cuenta el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, a la educación y a la seguridad social. Aunque las oportunidades de apoyar estos derechos suelen ser mayores en las propias operaciones internas de la organización y entre sus empleados, se debe tener en cuenta la esfera de influencia que incluye a proveedores, clientes, organizaciones pares y la sociedad en general.

3) **Prácticas Laborales:**

Consiste en el cumplimiento de las leyes de trabajo en todas las prácticas que se realicen dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Estas prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores, procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones, transferencia y traslado de trabajadores, finalización de la relación de trabajo, formación y desarrollo de habilidades, salud, seguridad e higiene industrial, y cuestiones de jornadas laborales y remuneraciones.

4) El medio ambiente:

Consiste en considerar los impactos que la organización tiene en el medio ambiente debido a la utilización de recursos, la generación de contaminación y residuos y debido a su localización impactos sobre los hábitats naturales. Se deben tener en cuenta el uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas y preferencia por adquisiciones sostenibles. Además para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deben adoptar un enfoque integrado que considere las implicancias directas e indirectas de sus decisiones.

5) Prácticas justas de operación:

Consiste en las conductas éticas que la organización debe mantener al realizar transacciones con otras organizaciones, pudiendo ser estas otras organizaciones socios, proveedores, contratistas, clientes o competidores. La organización debe tener en cuenta la competencia justa, el comportamiento socialmente responsable, medidas anti-corrupción y el respeto de los derechos de propiedad.

6) Asuntos de consumidores:

Consiste en que la organización cumpla con las responsabilidades contraídas con los consumidores de los productos y servicios que proporciona. Estas responsabilidades tienen en cuenta las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad de los consumidores, la resolución de controversias y su compensación, la protección de la privacidad de los datos y la promoción del consumo sostenible.

7) Participación activa y desarrollo de la comunidad:

Consiste en las relaciones que la organización mantenga con la comunidad para contribuir a su desarrollo. Se entiende como "comunidad" a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. La organización puede contribuir a este desarrollo creando empleo, mediante

inversiones sociales creando desarrollo económico local y promoviendo la cultura, programas de educación y servicios de salud a la comunidad.

2.4. ANTECEDENTES DE CERTIFICACIONES GRADUALES

En muchos casos, la aplicación de normas internacionales a las realidades locales genera cierta dificultad, debido principalmente al alto grado de exigencia plasmado en sus requisitos. Existen interesantes antecedentes en Argentina y Latinoamérica sobre la implementación de sistemas de reconocimiento gradual de exigencias. Por ejemplo, el Programa de Acreditación de Laboratorios de la Fundación Bioquímica Argentina con la norma ISO 15189, el sistema de fortalecimiento de la calidad de laboratorios de la Organización Panamericana de la Salud con la norma ISO 15189, y el sistema de reconocimiento gradual de las exigencias de la norma ISO 9001 en sectores específicos implementado por el Organismo Argentino de Normalización (IRAM).

Programa de Acreditación de Laboratorios (PAL) de la Fundación Bioquímica Argentina

“El PAL fue creado en 1994, en el seno de la Fundación Bioquímica Argentina como medio para dar respuesta a la necesidad de una red federal de laboratorios acreditados que permitan prestar servicios de calidad a los habitantes del país.

La Acreditación consiste básicamente en una auditoría externa que analiza la capacidad y habilidad (competencia) de los laboratorios de análisis clínicos para proveer servicios de calidad predeterminada. Los laboratorios acreditados obtienen así, un reconocimiento de su desempeño y ofrecen mayor tranquilidad a los usuarios de sus servicios. Los medios para que esto pueda ser logrado son provistos por el PAL.

Los estándares desarrollados por el PAL, se han definido, tomando como materiales de consulta, entre otros, a aquellos empleados por la Organización Internacional de Normalización (ISO) para la elaboración de la norma ISO 15189 “Laboratorios de Análisis Clínicos. Requisitos particulares para la calidad y la competencia”. Los miembros del Comité Ejecutivo del PAL participan activamente de las reuniones del Subcomité Análisis Clínicos del Instituto Argentino de Normalización (IRAM) y a través del mismo, en las reuniones plenarios de la ISO.

Teniendo en cuenta las distintas realidades existentes en los laboratorios diseminados en el vasto territorio nacional, los estándares han sido desarrollados de manera que puedan ser aplicables a todos los laboratorios, manteniendo un espíritu de profundo compromiso con los valores asociados al desarrollo de la profesión bioquímica y la mejora continua de la calidad. Por tales razones, la Fundación Bioquímica Argentina ha emprendido

su Programa de Acreditación de Laboratorios a través de una estrategia de crecimiento gradual de exigencias, de manera de acompañar el crecimiento de los sistemas de calidad implementados en cada uno de los laboratorios participantes.” (Fundación Bioquímica Argentina, 2012)

Sistema de fortalecimiento de la calidad de laboratorios de la Organización Panamericana de la Salud

“Este sistema de fortalecimiento de la calidad de laboratorios está diseñado para que los participantes puedan comenzar la planificación e implementación de un sistema de calidad en sus instituciones o en sus propios laboratorios, con la ayuda de actividades prácticas diseñadas especialmente para aplicar lo que han aprendido. El curso se desarrolla mediante un método de autoaprendizaje, por lo que las experiencias de cada participante desempeñan un papel muy importante. Tanto las actividades prácticas como los debates se concentran en el funcionamiento cotidiano del laboratorio.

Si bien es posible reconocer diferentes normas nacionales o internacionales que establecen modelos para implementar sistemas de la calidad en laboratorios, durante la década de 1990 se consolidó un acuerdo internacional que promueve el uso de la norma ISO 15189 como referencia para el reconocimiento de los sistemas de calidad en laboratorios clínicos, anteriormente, ya se había establecido la norma ISO 17025 como referencia para el reconocimiento de sistemas de calidad en laboratorios de ensayo y calibración.

Dado que el objetivo general del curso va más allá de una propuesta académica y constituye una estrategia para mejorar la calidad de los servicios prestados por los laboratorios de salud, se espera que el tutor actúe también como soporte para facilitar la implementación de sistemas de calidad.

Por cada módulo del curso se utiliza una lista de verificación que permite evaluar la situación del laboratorio. Esta lista de verificación es utilizada para hacer una evaluación inicial del laboratorio, o para evaluar el alcance de los 3 niveles de desempeño, previstos durante la implementación del sistema de gestión de la calidad, o como lista de control en el desarrollo de auditorías de la calidad. Para la realización de esta lista de verificación se ha utilizado como base la norma ISO 15189:2012.” (Organización Panamericana de la Salud, 2016)

Sistema para el Reconocimiento de Competencias Técnicas de Laboratorios Universitarios de Calibración y Ensayos

“Es un Sistema de Reconocimiento abierto a todos aquellos laboratorios de calibración y ensayos pertenecientes a instituciones del sistema universitario argentino, independientemente de su tamaño o de las características de su organización.

La Norma ISO/IEC 17025 se ha convertido en un referencial necesario para el aseguramiento de la calidad y la demostración de la competencia técnica. Consecuentemente, la implantación de estas normas en los laboratorios y su posterior reconocimiento voluntario mediante la acreditación oficial u otros reconocimientos otorgados por instituciones pertinentes, se está mostrando como una de las mejores vías de continuidad y desarrollo. En la República Argentina la acreditación de Laboratorios de calibración y ensayo está delegada en el Organismo Argentino de Acreditación (Decreto 1474/94). De acuerdo con lo anterior, el Sistema UNILAB, ofrece certificados de reconocimiento que cuentan con respaldo universitario propio, promoviendo a su vez la acreditación oficial ante el Organismo Argentino de Acreditación.

Las evaluaciones previstas en el Sistema para el Reconocimiento de las Competencias Técnicas de los Laboratorios Universitarios de Calibración y Ensayos contemplan tres Niveles de Reconocimiento progresivos: P-B.1/C, PB.1/B, P-B.1/A, Nivel Inicial, Nivel Medio y Nivel Avanzado, respectivamente, cuyo marco de referencia es la Norma IRAM 301:2005-ISO/IEC 17025:2005, “Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Calibración y Ensayo”. (UNILAB, 2012)

2.5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PUERTO-BATÁN 2030

En el marco de un proyecto de extensión universitaria, originado en el Centro Universitario Puerto, se propone planificar un modelo de gestión coherente y sostenida, que permita consolidar los emprendimientos existentes, que facilite los procesos de innovación, que fomente nuevos emprendimientos y que mejore la calidad del empleo.

La idea original surgió de reconocer la necesidad de pensar a largo plazo el desarrollo integral del corredor productivo tecnológico Puerto-Batán, haciendo foco en la creación de nuevas empresas que ayuden a consolidar el entramado de producción de bienes y servicios capaz de favorecer la sostenibilidad de los diferentes sectores involucrados.

El proyecto también propone promover el emprendedorismo tecnológico como una estrategia para mejorar las capacidades de empleo especializado, lo que resolvería la demanda de bienes y servicios, que en muchos casos son prestados por empresas foráneas al corredor productivo Puerto-Batán.

2.5.1. Club de Responsabilidad Social Empresaria

Distintas experiencias demuestran el éxito de asociaciones no gubernamentales destinadas a promover el desarrollo integral de zonas determinadas. En tal sentido, la creación de un Club de Responsabilidad Social Empresaria, servirá como sostén representando una estrategia eficaz para gestionar el diseño y seguimiento del plan estratégico para el corredor productivo tecnológico Puerto-Batán.

“Un club de Responsabilidad Social Empresarial es una institución que trabaja con el fin de la promoción y desarrollo de actividades relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial haciendo partícipes a personas, organizaciones y empresas de distintos rubros y tamaños.” (Adler & García Pedroza, 2015).

El Club de RSE, se presenta entonces como una organización de empresas solidarias con el desarrollo local sostenible, priorizando la inversión social por encima de la asistencia coyuntural.

El Municipio, las dependencias provinciales y nacionales, las instituciones educativas y las organizaciones de la sociedad civil, son los actores principales con los que el Club de RSE articula sus programas de gestión.

El 24 de noviembre de 2016 se constituyó en la Facultad de Ingeniería la Comisión Promotora del Club de RSE, con el apoyo inicial de 17 empresas. Luego de la colaboración durante varios meses con el grupo de empresas FortaleceRSE, el 6 de junio de 2017 se realizó una asamblea creando la fusión FortaleceRSE - Club de RSE. Actualmente se está trabajando en la conformación de una Asociación Civil.

Además, se están conformando las comisiones para planificar acciones en los 5 ejes del proyecto. Se prevén planificaciones a 15 años mínimo, con seguimiento mediante indicadores de gestión y revisiones quinquenales que permitan establecer futuros desafíos, manteniendo de manera continua el horizonte mínimo de 15 años.

III. DESARROLLO

En el diseño del sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE, se selecciona y utiliza como marco de referencia de aplicación el Club de RSE, dado que además, la herramienta se aplicará como criterio de evaluación para la incorporación de las organizaciones.

3.1. DIAGNÓSTICO DE LAS ORGANIZACIONES RESPECTO DE RSE

Previo a desarrollar el sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de RSE, fue necesario realizar un diagnóstico de las organizaciones respecto de su conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial y de las actividades que realizaban dentro de este marco.

Esto se logró mediante Jornadas de trabajo que tuvieron por objetivo acompañar y consolidar la conformación del Club de RSE Puerto-Batán.

Las tres primeras Jornadas se realizaron en La Casa D'Italia, en las que han participado:

- Representante de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Representantes de las organizaciones (empresas, instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil) interesadas y comprometidas con el proyecto.
- Representante de la Secretaría de Desarrollo Productivo de la Municipalidad de General Pueyrredón.
- Alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Mar del Plata, colaboradores del proyecto.

La estructura de cada una de las Jornadas se ha distribuido en tres bloques: una breve presentación del tema, el desarrollo de debates grupales, y una cena de camaradería.

A continuación, se menciona lo visto y realizado en cada una.

Jornada N°1 (13/10/2016)

El coordinador realizó la presentación del tema "Liderazgo y Responsabilidad Social Empresaria" acompañada por los objetivos y lineamientos generales del Club de RSE en desarrollo.

Luego, los asistentes se presentaron, comentando sus expectativas con el proyecto y los representantes de las organizaciones compartieron experiencias, argumentando cómo se desarrolla en la actualidad la Responsabilidad Social en sus empresas.

Finalmente, se debatieron problemáticas sociales, políticas y económicas del sector local en el cual se desempeñaría el Club de RSE.

Jornada N°2 (20/10/2016)

El coordinador realizó la presentación del tema “Planificación estratégica”, como punto de partida para planificar el Club de manera eficiente y eficaz.

Por último, se debatieron fortalezas y debilidades relacionadas con la creación efectiva del Club. Teniendo una gran importancia la retroalimentación de los representantes de las organizaciones, aportando su mirada sobre la factibilidad de aplicación, oportunidades de proyectos y actividades a realizar en conjunto.

Jornada N°3 (27/10/2016)

La tercer Jornada se basó en una actividad en la que se presentaron puntos significativos de la Norma ISO 26000:2010. Con esto se realizó un primer acercamiento a las organizaciones de recomendaciones que a nivel internacional son una guía para la gestión de la Responsabilidad Social, y así poder conocer su percepción sobre ellos.

Se utilizó como herramienta de apoyo y para el registro de los resultados la Planilla de Requisitos Representativos (Anexo 6.1) donde resumidamente se introduce a cada una de las secciones del Protocolo desarrollado y tres requisitos representativos de cada una. Además se eligieron para cada una de las secciones tres requisitos de distinto nivel de exigencia para también demostrar la gradualidad de los mismos.

El trabajo en conjunto con los representantes de las organizaciones sobre los requisitos del Protocolo, resultó en revisiones que los orienten a ser aplicables. Por otro lado, surgió la necesidad de establecer criterios de evaluación precisos, de modo que las organizaciones conozcan las evidencias que el Auditor esperará ver durante la auditoría.

Por último, en conjunto con las organizaciones se trabajó sobre los criterios de evaluación, los que luego conforman la Lista de Verificación. (Ver Anexo 6.3 Lista de Verificación Nivel 1)

Constitución de la Comisión Promotora del Club de RSE (24/11/2016)

El 24 de noviembre de 2016 se constituyó en la Facultad de Ingeniería la Comisión Promotora del Club de RSE, con el apoyo de 17 empresas. En el acto, se estableció el

nombre del club como “Club RSE-MDQ” y se designaron los puestos jerárquicos que lo formarían.

Realizadas las jornadas y entrevistas, se consiguió tener un diagnóstico general del estado de las organizaciones de la región en cuanto a RSE. Se encontró buena predisposición al diálogo e intenciones de comenzar a formalizar un sistema de gestión de RSE.

En cuanto a la situación inicial de las empresas en relación a RSE, se puede concluir que, en términos generales, se desarrollan acciones aisladas de asistencia a asociaciones de la sociedad civil. Dichas acciones:

- No responden a un plan o programa anual, sino que ocurren de manera espontánea.
- Una vez realizadas no son documentadas para su posterior seguimiento, repetición o mejora.
- No responden a decisiones estratégicas consensuadas con otros grupos de interés, por ejemplo: otras empresas, organizaciones no gubernamentales, representantes municipales, miembros de la sociedad civil. Eso imposibilita a las empresas responsables a establecer objetivos comunes y producir impactos sinérgicos

A continuación, se desarrollan las acciones particulares de RSE de algunas organizaciones con las que se ha tenido contacto en las Jornadas:

Conservas Pennisi:

Realizó capacitaciones profesionales a más de trescientas personas en un período de dos años gracias a un proyecto de capacitación, en forma conjunta, entre la organización y el Ministerio de Trabajo. Entre las personas que completaron el programa, más del 50% fueron incorporadas a la planta permanente de Conservas Pennisi, tras obtener su diploma de “Manipulador de Alimentos”.

Tras este trabajo la Fundación ArgenINTA, Unión del Comercio, la Industria y la Producción de Mar del Plata (UCIP), entre otros organismos han brindado su reconocimiento a la empresa por su labor.

Además desde el aporte cultural de la organización para la comunidad, se destacan los murales presentes en la fachada de la fábrica emplazada en el Barrio del Puerto que fueron realizados por alumnos y docentes de Escuelas Secundarias Municipales, asistidos por una artista plástica en 2014. En 2016 se realizó un trabajo similar en la Escollera Sur del puerto, con murales que transmiten mensajes que involucran el respeto por el medio

ambiente, historia del puerto, integración con la ciudad y el entorno natural, valores y riqueza del mar y desarrollo sustentable.

La Campagnola:

Desde Finales de 2005 la organización fue adquirida por el Grupo Arcor, y desde entonces forma parte de todos sus programas de Responsabilidad Social. A través de su Política de Inversión Social, Arcor busca promover el desarrollo integral de las comunidades donde actúa a partir de cuatro ejes de acción: educación, medio ambiente, participación ciudadana y comunitaria, e inclusión económica y social. En cuanto al medio ambiente, durante 2012, se realizaron múltiples obras para la eliminación o minimización de impactos ambientales en todas las plantas, que representaron inversiones de muy diferente envergadura. Entre ellas, se encuentra la planta de La Campagnola Mar del Plata.

Materia Hnos.:

La organización participa en distintas campañas colaborando con donaciones a comedores, colegios y con asociaciones sin fines de lucro, especialmente con la Casa de Italia, El Instituto Dante Alighieri, y varias instituciones italianas, de las cuales Don Alberto Materia fue un referente e incansable colaborador durante más de 50 años. Esta organización posee diversos reconocimientos asociados a su compromiso social, varios de ellos entregados por la República de Italia.

Astilleros Contessi:

Astilleros Contessi es otra empresa pionera marplatense, que en sus más de 60 años de trayectoria se caracterizó por un profundo compromiso social. Colaboraciones con diferentes asociaciones italianas, construcción de viviendas para sus empleados, colaboración ante situaciones de catástrofe y el apadrinamiento de una escuela, son algunas de las acciones enmarcadas dentro de su responsabilidad social. Su fundador, Federico Contessi, ha recibido varios reconocimientos, algunos de los más importantes entregados por la República de Italia.

3.2. PROTOCOLO PARA EL RECONOCIMIENTO DE RSE

El diseño de un instrumento para la evaluación y reconocimiento responde a la necesidad de estandarizar el concepto de gestión de la Responsabilidad Social de las organizaciones miembro del Club. El instrumento responde tanto a las necesidades de

evaluación y reconocimiento del desempeño por parte de un auditor externo a la organización (ver 3.3.2 Auditorías), como a un diagnóstico interno y voluntario de la empresa.

El instrumento se ha elaborado de manera coherente con los lineamientos de la Norma ISO 26000:2010. El punto de partida para esta determinación, ha sido el impacto positivo que generó en los representantes de las organizaciones la utilización de un instrumento que tome como base exigencias consensuadas y avaladas internacionalmente, como lo son las que forman parte de la familia de normas ISO.

En una primera instancia se denominó Protocolo de RSE-MDQ. Posteriormente, al reglamentarse la Ordenanza Municipal N° 20532 de “Fomento de la Responsabilidad Social Empresaria”, el primer nivel del Protocolo se incorporó a dicha reglamentación, pasando a denominarse “Protocolo de RSE-MGP”, siendo el instrumento oficial para evaluar el reconocimiento de RSE en el Partido de General Pueyrredón.

La certificación RSE-MGP se prevé como una marca diferenciadora otorgada por el Municipio de General Pueyrredón, y constituirá un requisito de ingreso para aquellas empresas que quieran asociarse a Fortalecerse-Club de RSE.

A continuación, en la figura 3, se presenta el logo que acompañará a la certificación del Protocolo RSE-MGP.



Figura 3. Logo de la certificación del Protocolo RSE-MGP
Fuente: Ordenanza Municipal N° 20532, de “Fomento de la RSE”

Se ha determinado la implementación de un sistema de reconocimiento gradual, considerando que el concepto de Responsabilidad Social es nuevo en la ciudad de Mar del Plata y, si bien la ciudad sí cuenta con empresas socialmente responsables, no lo hace con empresas que implementan, gestionan, mantienen y mejoran continuamente un sistema de RSE. A partir de esta consideración, las empresas de la ciudad requieren que el Protocolo acompañe la evolución gradual de sus sistemas de gestión de RSE.

Por lo tanto, el Protocolo de RSE-MGP elaborado cuenta con la clasificación de la totalidad de sus requisitos en tres niveles. La especificación definida de cada nivel es:

Nivel 1, escrito en el Protocolo en color negro, corresponde a los requisitos mínimos y esenciales propuestos como cumplimiento básico para el ingreso y permanencia en el Club de RSE-MGP.

Nivel 2, escrito en el Protocolo en color azul, corresponde a certificar que la organización ha asumido el compromiso de implementar, mantener y mejorar un Sistema de RSE.

Nivel 3, escrito en el Protocolo en color verde, corresponde a certificar que la organización cuenta con un Sistema de RSE consolidado y coherente con la Norma Internacional ISO 26000:2010.

En el Anexo 6.2 se encuentra el Protocolo de RSE-MGP, con los requisitos correspondientes a cada nivel. Para cada requisito, y complementando la indicación con colores para los casos en los que el Protocolo se imprima en blanco y negro, en la columna de la izquierda además de su número, se indica el nivel (N1, N2, o N3).

Se determina que para la primera etapa del proyecto de Planificación Estratégica Puerto – Batán 2030, en la que las organizaciones del Partido de General Pueyrredón introducirán en su gestión el concepto de RSE y recibirán las primeras visitas de auditoría, el marco de aplicación del Protocolo se limitará a los 84 requisitos correspondientes al Nivel 1.

3.2.1. Diseño del Protocolo

A continuación se detalla el procedimiento realizado para el diseño del Protocolo de Reconocimiento de RSE, el cual constó de tres etapas.

En primera instancia se realizó un análisis de la Norma ISO 26000:2010 y de las recomendaciones presentes en la misma, con la consideración de que se trata de una “Guía de Responsabilidad Social” no certificable. Se utilizaron las definiciones de las Materias Fundamentales (ver 2.3.2) como capítulos principales del Protocolo y dentro de cada uno de estos se redactaron los requisitos correspondientes utilizando como base las recomendaciones de la Norma. Por lo tanto los capítulos del Protocolo son:

1. Gobernanza de la Organización
2. Derechos Humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

En estos siete capítulos se encuentran distribuidos los 216 requisitos que conforman el Protocolo.

En una segunda instancia se realizó la definición de cada uno de los Niveles que permiten la gradualidad del Protocolo y la caracterización de los requisitos en cada uno de estos. El criterio que se ha utilizado para determinar qué nivel aplica a cada requisito, ha sido:

- La relevancia del requisito con respecto a la Responsabilidad Social.
- El nivel de complejidad de aplicación del requisito en una organización tipo de Mar del Plata.
- El desembolso de recursos requeridos para la implementación del requisito.
- La retroalimentación de los representantes de las organizaciones.

Como tercera instancia, se realizaron las modificaciones necesarias en búsqueda de generar un protocolo coherente a la realidad de la región, con base en el trabajo en paralelo durante el diseño del sistema que se tuvo con los representantes de las organizaciones.

3.3. DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO

La estructura organizativa del Sistema de Reconocimiento (figura 4), considerando la necesidad de mantener revisiones periódicas de su cumplimiento y la existencia de distintos plazos a la vigencia del certificado, es la siguiente:

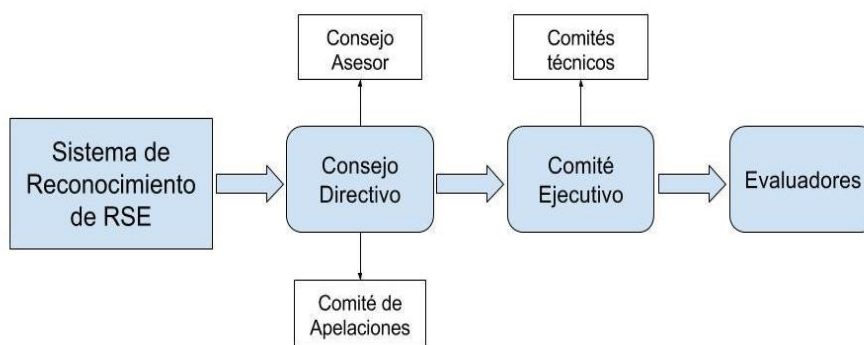


Figura 4. Estructura organizativa del Sistema de Reconocimiento RSE
Fuente: Elaboración propia

Consejo Directivo

Sus principales objetivos, son garantizar:

- La igualdad de condiciones de evaluación para las empresas que presenten solicitud de certificar su Sistema de RSE.

Diseño de un sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE

- El equilibrio de intereses ante la toma de decisiones.

Sus principales funciones, son:

- Establecer las Políticas del Sistema de Reconocimiento.
- Aprobar el Protocolo y sus actualizaciones.
- Dar seguimiento al programa de reconocimiento.
- Supervisar el accionar del Comité Ejecutivo.
- Aprobar el otorgamiento de certificados e inscripción en el registro de RSE-MGP de las organizaciones.
- Organizar el Comité de Apelaciones.

Está formado por representantes de los siguientes sectores (cantidad de miembros indicada entre paréntesis):

- Municipalidad de General Pueyrredón (2)
- Universidad Nacional de Mar del Plata (2)
- Empresas (2)
- FortaleceRSE - Club de RSE (2)
- Organizaciones de la Sociedad Civil (2)
- Representantes de Sindicatos (2)

Entre los cuales, deberán designar un Director, que será a su vez el Director del Sistema de Reconocimiento.

Comité Ejecutivo

Sus funciones son:

- Dirección operativa del Sistema de Reconocimiento:
 - o Planificación de auditorías y asignación de Auditores.
 - o Organización de Comités técnicos para el asesoramiento sobre temas relacionados al protocolo de reconocimiento.
 - o Evaluación de la organización para determinar si califica para recibir la visita de auditoría.
 - o Seguimiento de vigencia de certificados.

Formado por:

- Un (1) miembro de la Comisión Directiva.
- Dos (2) colaboradores técnicos seleccionados por la Comisión Directiva, a través de un concurso de antecedentes.

Comité de Apelaciones

Su función es procesar las apelaciones que puedan ocurrir. Está formado por:

- El Director del Sistema de Reconocimiento.
- Otro miembro de Consejo Directivo.
- Uno de los Defensores del Pueblo del Partido de General Pueyrredón.

Evaluadores

Sus funciones son:

- Ejecutar las Auditorías para evaluar la conformidad de la gestión de las organizaciones con el Protocolo.
- Establecer el Programa de Auditorías.
- Colaborar con la Comisión Directiva en la mejora continua del Protocolo del Sistema de Reconocimiento.

Las auditorías serán realizadas bajo los lineamientos de la Norma ISO 19011, por lo tanto los Evaluadores deben contar con la competencia requerida para realizar la actividad y auditar según las exigencias del Sistema de Reconocimiento de RSE. (Ver 3.3.2.1 Perfil de los auditores)

.3.1. Procedimiento de Acreditación

El proceso de acreditación y admisión en el Club de RSE-MGP es el que se detalla en la figura 5. Primero las organizaciones deben solicitar el ingreso completando la "Nota de solicitud de inscripción para el Registro de Empresas, Comercios vinculados a la Responsabilidad Social Empresarial" (Anexo 6.4) adjuntando la documentación detallada.

Esta solicitud es entregada al Comité Ejecutivo, quién realiza la pre evaluación de la organización para determinar si califica para recibir la visita de auditoría. De ser así, se asigna el equipo auditor y se procede a coordinar la visita. Que una organización califique para ser auditada hace referencia a que la documentación adjuntada se encuentre actualizada y sea válida (por ejemplo, que la organización cuente con habilitación si aplicara). En el caso de que en la pre evaluación el Comité Ejecutivo dictamine que la organización no califica, se le deberá enviar la correspondiente nota de comunicación de causas.

Se realiza la auditoría (Ver 3.3.2 Auditorías) y el auditor toma nota in situ de los hallazgos y evidencias, utilizando como apoyo la lista de verificación. Por último, en un período de diez días hábiles deberá elaborar el informe (Anexo 6.5), el cual tendrá que ser elevado al Comité Ejecutivo para que evalúe la acreditación.

El informe se conformará por:

- Datos de la organización. (Nombre de la organización, ubicación ,persona de contacto y su correo electrónico)
- Datos de la auditoría. (fecha, hora de inicio, hora de fin, grupo de auditores, alcance)
- Listado de hallazgos y evidencias recabados en la visita de auditoria. Los hallazgos de auditoria se pueden caracterizar en las siguientes categorías:
 - o Conformidad.
 - o BP: Buena Práctica destacada.
 - o PM: Posibilidad de Mejora.
 - o NC: No Conformidad.

Como se ha mencionado, el Nivel 1 del Protocolo consta de 84 requisitos, de los cuales 30 han sido definidos como básicos. La acreditación y la vigencia del certificado se basan entonces en considerar cuántos requisitos básicos y cuántos no básicos del Protocolo RSE-MGP se ha encontrado como conformes, siguiendo el criterio de la Tabla 1.

Requisitos para acceder a la Certificación de Reconocimiento RSE-MDQ		
Cumplimiento de Requisitos	Composición mínima del cumplimiento	Vigencia de la Certificación
100 % de Requisitos Básicos y 80 % de requisitos totales	30 básicos 67 totales	3 años
90 % de Requisitos Básicos y 70 % de requisitos totales, más un plan de trabajo para la solución de los requisitos básicos incumplidos.	27 básicos 59 totales	2 años
80 % de Requisitos Básicos y 60 % de requisitos totales, más un plan de trabajo para la solución de los requisitos básicos incumplidos.	24 básicos 50 totales	1 año

Tabla 1. Requisitos para acceder a la Certificación de Reconocimiento RSE-MDQ

Fuente: Elaboración Propia

Si la organización se encuentra en condiciones de certificar su gestión de RSE, el Comité Ejecutivo enviará el correspondiente Certificado (Anexo 6.6 Modelo de Certificado) a la persona de contacto asignada en conjunto con el informe de la auditoría; y la organización será incorporada en el registro de acreditados.

Si la organización no cumple con la cantidad mínima de requisitos básicos (80%: 24 requisitos) el Comité Ejecutivo envía el informe comunicando las causas de no admisión y la fecha definida para una auditoría de seguimiento, en la que el Auditor evaluará que la organización haya alcanzado la cantidad mínima de requisitos básicos.

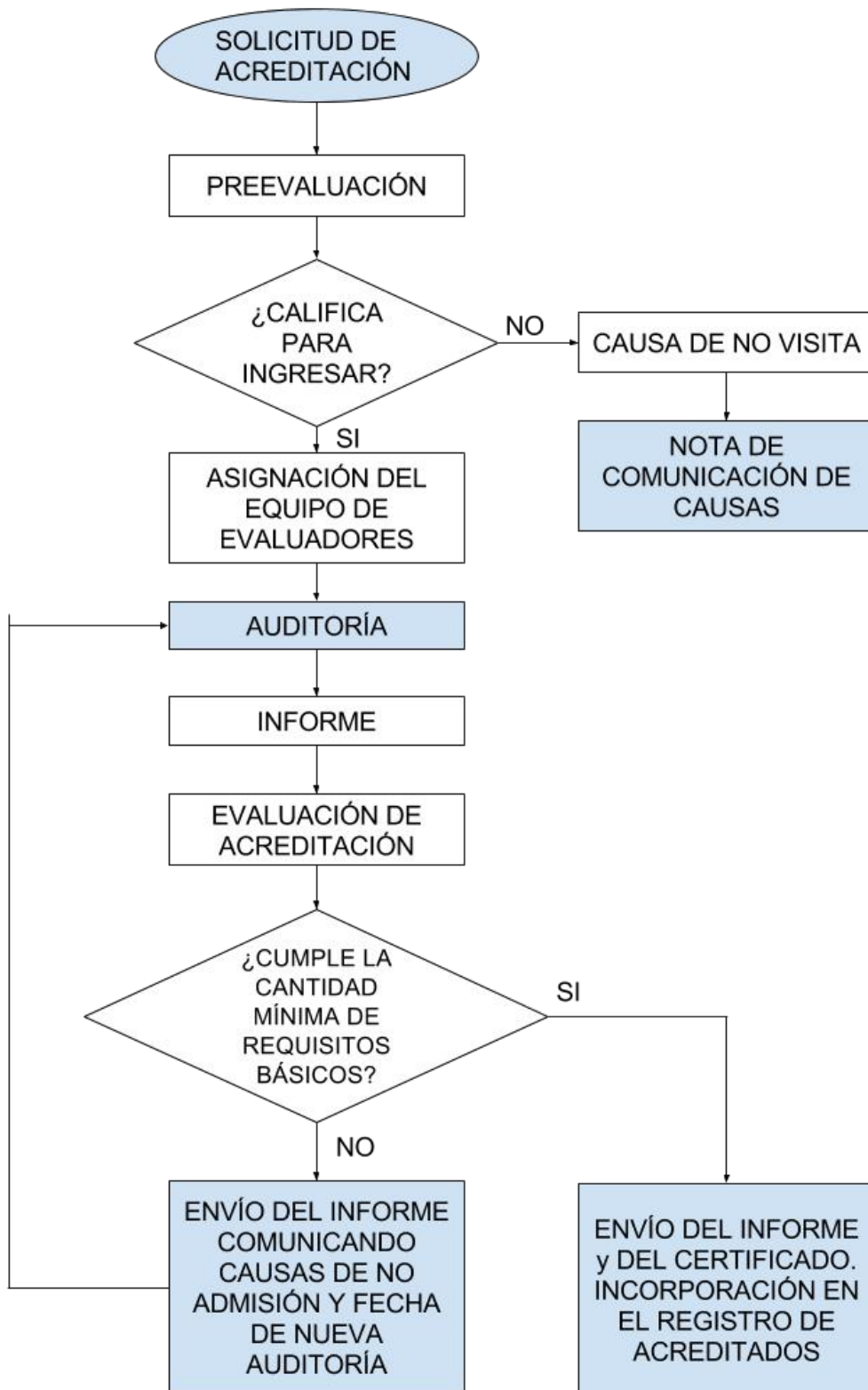


Figura 5. Proceso de Acreditación
Fuente: Elaboración propia

.3.2. Auditorías

Para que las Auditorías y Evaluaciones que se realicen sobre el cumplimiento de la Responsabilidad Social en las organizaciones sean uniformes y equitativas para las empresas, el proceso de evaluación debe:

- Utilizar un criterio de comparación estandarizado, para lo cual se utilizará siempre como herramienta la Lista de Verificación (Anexo 6.3) del Protocolo RSE-MGP.
- Ser ejecutado por personas competentes, para lo cual se define el Perfil de los Auditores.
- Ser desarrollado bajo lineamientos de auditoría establecidos, para lo que se ha determinado que las auditorías seguirán los lineamientos de la norma ISO 19000.

3.3.2.1 Perfil de los auditores

El Perfil de los auditores constituye uno de los elementos principales dentro del proceso de los distintos tipos de auditorías, ya sean auditorías de Sistemas de Gestión, auditorías Contables o, en este caso, auditorías de Reconocimiento de RSE. Esto es así, dado que el auditor es la persona que tiene la responsabilidad de ejecutar la auditoría y obtener los resultados que hacen a la mejora del Sistema auditable, permitiendo la obtención de un certificado cuando correspondiera.

Por lo tanto los Auditores de RSE, deberán adecuarse al siguiente Perfil:

Formación académica

- Secundaria completa. (Excluyente)
- Formación como Auditor de RSE (Excluyente): asistir al curso para auditores de RSE dictado por la Cátedra de Liderazgo y Responsabilidad Social de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Conocimientos de otros sistemas: Sistemas de Gestión ISO 9001 O ISO 14001.

Competencias y habilidades

- Capacidad de escucha.
- Comportamiento ético.
- Objetividad.
- Secreto profesional.
- Trabajo en Equipo.

3.3.2.2 Lista de Verificación Nivel 1

En el Anexo 6.3 se presenta el instrumento que permitirá guiar la evaluación del compromiso por la Responsabilidad Social Empresaria en aquellas organizaciones que soliciten su registro en el sistema de reconocimiento RSE-MGP.

Esta lista de verificación también podrá ser utilizada por las organizaciones para realizar una autoevaluación inicial de su organización, a modo de diagnóstico, de tal forma que facilite la elaboración de planes para la mejora del desempeño, y su posterior seguimiento.

La Lista de verificación ha sido elaborada para el Nivel 1 del Protocolo de RSE-MGP, dado que el comienzo del plan de RSE en el MGP se basa en auditorías exploratorias y en la implementación del Nivel 1, de modo que la invitación al registro sea menos exigente. Las auditorías exploratorias corresponden a realizar las primeras auditorías (aproximadamente 15), tomando como criterio el Protocolo RSE-MGP, con el objeto de realizar una primer revisión de la aplicación formal del Protocolo.

Requisitos Básicos:

Como se ha mencionado, el Nivel 1 del Protocolo consta de 84 requisitos, de los cuales los siguientes 30 han sido definidos como requisitos básicos: 1, 5, 7, 8, 10, 14, 15, 16, 19, 23, 24, 27, 29, 35, 36, 39, 44, 45, 51, 52, 53, 56, 60, 63, 67, 70, 71, 74, 75, 80.

La lista de verificación está organizada de manera que a cada requisito le corresponde un apartado donde se indican los criterios para su evaluación. Dicha estrategia persigue el principal objetivo de homogeneizar el trabajo de los evaluadores, tendiente a asegurar la objetividad y la equidad de las intervenciones durante el proceso de incorporación al registro de empresas reconocidas.

Recomendaciones para la realización de entrevistas durante la visita de evaluación

A continuación, se presenta una orientación a los evaluadores, sobre los requisitos mínimos que podrían ser analizados en cada entrevista.

➤ Entrevistas con la Dirección y Responsable de RSE:

1, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 21, 28, 33, 34, 35, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 49, 50, 51, 52, 55, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84.

➤ **Entrevistas con el área de Recursos Humanos:**

2, 13, 14, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 32, 33, 43, 46, 47, 78.

➤ **Entrevistas con las áreas de Administración, Marketing, Proveedores y Ventas:**

9, 10, 11, 16, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 33, 47, 48, 50, 54, 56, 58, 59, 62, 63, 66, 69, 70, 71, 72, 73, 79, 80.

➤ **Entrevistas con Empleados:**

1, 4, 5, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 43, 46, 47.

➤ **Entrevistas con Delegados Sindicales:**

14, 17, 18, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 33.

➤ **Entrevistas con Organizaciones de la Sociedad Civil, Beneficiarios y Partes Interesadas:**

75, 76, 78, 82.

➤ **Evidencias a verificar en Instalaciones, Procesos y Procedimientos:**

15, 16, 19, 20, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 45, 48, 50, 61, 81.

➤ **Evidencias a verificar en la WEB, Comunicación Institucional, Pautas Publicitarias, Ofertas y Contratos, y Etiquetado de Productos:**

6, 8, 11, 13, 45, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70.

IV. CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo fue establecer un Sistema de Evaluación y Reconocimiento gradual de la Responsabilidad Social Empresaria para su aplicación en el Club de Responsabilidad Social del corredor productivo tecnológico Puerto-Batan.

El primer paso para el abordaje del problema consistió en la identificación de la situación actual de las organizaciones de la región de aplicación del Sistema con respecto a la Responsabilidad Social. Para ello se realizaron jornadas de trabajo y entrevistas con un grupo focal de organizaciones, encontrando buena predisposición al diálogo de los representantes de las organizaciones e intenciones de comenzar a formalizar un sistema de gestión de RSE.

A la vez se diseñó un instrumento para la evaluación y reconocimiento gradual del desempeño de las organizaciones en la gestión de la Responsabilidad Social. Para ello se elaboró el Protocolo RSE-MGP donde figuran los requisitos, distribuidos en niveles de desempeño. De tal forma, se permite el reconocimiento gradual de las organizaciones, desde un nivel básico inicial hasta certificar que la organización cuenta con un Sistema de RSE consolidado.

Al reglamentarse la Ordenanza Municipal N° 20532, de “Fomento de la Responsabilidad Social Empresaria”, el Protocolo se incorporó a la reglamentación, siendo el instrumento oficial para otorgar el reconocimiento de RSE en el Partido de General Pueyrredón.

Por otro lado, para poder asegurar la operación eficaz de las evaluaciones y reconocimientos, se diseñó la organización del sistema de reconocimiento con su estructura organizativa, proceso de acreditación y perfiles de los auditores.

Por último, se generó una Lista de Verificación basada en los requerimientos del Nivel 1 del Protocolo RSE-MGP. Dicha Lista está organizada de manera tal que a cada requisito le corresponde un apartado donde se indican los criterios para su evaluación, con el objetivo principal de homogeneizar el trabajo de los evaluadores, tendiente a asegurar la objetividad y la equidad de las intervenciones durante el proceso de incorporación al registro de empresas reconocidas.

Atendiendo al grado de avance del proyecto y a la potencial necesidad de mantener el Sistema de Reconocimiento sólido y estructurado a largo plazo, se propone profundizar en temas relacionados con:

- Fuentes de recaudación para sostener la estructura, considerando la unión de Fortalecerse-Club de RSE.

Diseño de un sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE

- Posibilidad de jerarquías entre los auditores, estableciendo los requisitos para aplicar a auditor de nivel superior (o auditor líder).
- Protocolo RSE-MGP: revisiones, transición a la estructura de alto nivel (HLS) recomendada por ISO para las normas de gestión, elaboración de la Lista de Verificación para el Nivel 2 y Nivel 3 establecido.

Como conclusión personal, uno de los objetivos propuestos y conseguidos, fue aplicar conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería Industrial en un trabajo que responda a una necesidad de la sociedad del Partido de General Pueyrredón. La experiencia de trabajar en conjunto con empresarios, actores municipales y otras personas comprometidas con la Responsabilidad Social Empresaria, fue por demás enriquecedora. Por último, fue un desafío tener la responsabilidad de diseñar el Sistema de Reconocimiento de RSE para un proyecto de real aplicación en el Municipio de General Pueyrredón, resultando muy gratificante percibir la satisfacción y aprobación de los otros participantes con el trabajo.

V. BIBLIOGRAFÍA

ADLER, F. y GARCÍA PEDROSA, M. (2015). Propuesta de creación de un Club de Responsabilidad Social Empresarial en el Puerto de Mar del Plata. Trabajo Final. Facultad de Ingeniería. Universidad Nacional de Mar del Plata.

FAJGELBAUM, M. (2013). Introducción a la Tecnología – Normalización. Universidad de Palermo.

FORÉTICA. Extraído el 02 de octubre de 2016 de <http://foretica.org/quienes-somos/acerca-de-foretica/>

FUNDACIÓN BIOQUÍMICA ARGENTINA. (2012). Manual de Acreditación de Laboratorios MA3.

IARSE. Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial. Extraído el 02 de octubre de 2016 de <http://www.iarse.org>

IRAM. Instituto Argentino de Normalización y Certificación. Extraído el 02 de octubre de 2016 de <http://www.iram.org.ar>

ISO. Organización Internacional de Normalización. Extraído el 02 de octubre de 2016 de <http://www.iso.org>

ISO 17011:2004 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad. Ginebra. Secretaría Central de ISO.

ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión. Ginebra. Secretaría Central de ISO.

ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social. Ginebra. Secretaría Central de ISO.

KLIKSBERG, B. (2010). Los límites de la responsabilidad social en la empresa. Extraído el 09 de Noviembre de 2016 de <http://www.bernardokliksberg.com/libro/los-limites-de-la-responsabilidad-social-en-la-empresa/>

ONUUDI (2010). Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo - Progresar rápidamente. Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. (2016). Curso de Gestión de Calidad y Buenas Prácticas de Laboratorio. 3. ed. Washington, DC.

UNILAB. (2012). Procedimiento de Evaluación y Reconocimiento de Laboratorios Universitarios. Sistema para el Reconocimiento de Competencias Técnicas de Laboratorios Universitarios de Calibración y Ensayos.

VI. ANEXOS

6.1. PLANILLA DE 3° JORNADA EN CLUB DE RSE-MDQ

Club de RSE Puerto-Batán	Requisitos Significativos			Fecha: 27 de octubre de 2016 Basado en la norma ISO 26000:2010
<p>1. Gobernanza de la organización: Consiste en los sistemas de gobernanza por los cuales se toman las decisiones en la organización. Estos sistemas pueden ser muy variados, tanto siendo formales y estructurados o informales relacionados a la cultura y valores de la organización; como también pueden variar de acuerdo al tamaño, tipo de organización y contexto en el que opera. A pesar de las características particulares de cada caso, la eficiente gobernanza de la organización es la que permite integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.</p>				
Requisito	Conformidad			Comentarios
	Sí	Media	No	
NIVEL 1 - La organización debe promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos), puedan integrarse y desarrollarse en la organización.				
NIVEL 2 - La organización debe desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social.				
NIVEL 3 - Se deben equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras.				
<p>2. Derechos Humanos: Consiste en el reconocimiento y respeto de los derechos humanos, siendo estos tanto civiles y políticos como económicos, sociales y culturales. Se tienen también en cuenta el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, a la educación y a la seguridad social. Aunque las oportunidades de apoyar estos derechos suelen ser mayores en las propias operaciones internas de la organización y entre sus empleados, se debe tener en cuenta la esfera de influencia que incluye a proveedores, clientes, organizaciones pares y la sociedad en general.</p>				
Requisito	Conformidad			Comentarios
	Sí	Media	No	

Diseño de un sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE

NIVEL 1 - La organización debe implementar medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.				
NIVEL 2 - La organización debe establecer una política de derechos humanos, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.				
NIVEL 3 - La organización debe implementar acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades, sobre los derechos humanos.				
3. Prácticas Laborales: Consiste en el cumplimiento de las leyes de trabajo en todas las prácticas que se realicen dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Estas prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores, procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones, transferencia y traslado de trabajadores, finalización de la relación de trabajo, formación y desarrollo de habilidades, salud, seguridad e higiene industrial, y cuestiones de jornadas laborales y remuneraciones.				
Requisito	Conformidad			Comentarios
	Sí	Media	No	
NIVEL 1 - La organización debe asegurar que todo trabajo sea desempeñado por personas reconocidas legalmente como empleados, como trabajadores autónomos, o que se encuentren en cumplimiento de otras condiciones legales de contratación (por ejemplo: cooperativas de trabajo, pasantías o prácticas profesionales).				
NIVEL 2 - La organización debe proporcionar aviso razonable, información oportuna y considerar la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos, cuando se plantean cambios en sus operaciones que afectan al empleo.				
NIVEL 3 - La organización debe realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia.				
4. El medio ambiente: Consiste en considerar los impactos que la organización tiene en el medio ambiente debido a la utilización de recursos, la generación de contaminación y residuos y debido a su localización impactos sobre los hábitats naturales. Se deben tener en cuenta el uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas y preferencia por adquisiciones sostenibles. Además para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deben adoptar un enfoque integrado que considere las implicancias directas e indirectas de sus decisiones.				
Requisito	Conformidad			Comentarios
	Sí	Media	No	

Diseño de un sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE

NIVEL 1 - La organización debe Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.				
NIVEL 2 - La organización debe medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.				
NIVEL 3 - La organización debe complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.				
5. Prácticas justas de operación: Consiste en las conductas éticas que la organización debe mantener al realizar transacciones con otras organizaciones, pudiendo ser estas otras organizaciones socios, proveedores, contratistas, clientes o competidores. La organización debe tener en cuenta la competencia justa, el comportamiento socialmente responsable, medidas anti-corrupción y el respeto de los derechos de propiedad.				
Requisito	Conformidad			Comentarios
	Sí	Media	No	
NIVEL 1 - La organización debe informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.				
NIVEL 2 - La organización debe asegurar que sus líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción.				
NIVEL 3 - La organización debe llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados.				
6. Asuntos de consumidores: Consiste en que la organización cumpla con las responsabilidades contraídas con los consumidores de los productos y servicios que proporciona. Estas responsabilidades tienen en cuenta las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad de los consumidores, la resolución de controversias y su compensación, la protección de la privacidad de los datos y la promoción del consumo sostenible.				
Requisito	Conformidad			Comentarios
	Sí	Media	No	
NIVEL 1 - La organización debe informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como los mecanismos de resolución de controversias y compensación.				

Diseño de un sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE

<p>NIVEL 2 - La organización debe proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal de sus consumidores mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.</p>				
<p>NIVEL 3 - La organización debe adoptar medidas, cuando corresponda, que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.</p>				
<p>7. Participación activa y desarrollo de la comunidad: Consiste en las relaciones que la organización mantenga con la comunidad para contribuir a su desarrollo. Se entiende como "comunidad" a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. La organización puede contribuir a este desarrollo creando empleo, mediante inversiones sociales creando desarrollo económico local y promoviendo la cultura, programas de educación y servicios de salud a la comunidad.</p>				
<p style="text-align: center;">Requisito</p>	<p style="text-align: center;">Conformidad</p>			<p style="text-align: center;">Comentarios</p>
	<p style="text-align: center;">Sí</p>	<p style="text-align: center;">Media</p>	<p style="text-align: center;">No</p>	
<p>NIVEL 1 - La organización debe cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.</p>				
<p>NIVEL 2 - La organización debe considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad.</p>				
<p>NIVEL 3 - La organización debe alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación.</p>				

.2. PROTOCOLO RSE-MGP

Requisitos por niveles (Basado en la norma ISO 26000)	
1 Gobernanza de la organización	
1.1 N2	La organización debe desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social.
1.2 N1	La organización debe demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes.
1.3 N3	La organización debe crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social.
1.4 N3	La organización debe crear un sistema de incentivos asociados al desempeño en responsabilidad social. Dichos incentivos, tendientes a fortalecer la cultura de la responsabilidad social, deberían estar dirigidos tanto al interior de la organización, como a sus clientes, proveedores y otras partes asociadas.
1.5 N3	La organización debe usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos. El uso eficiente de los recursos implica mantener sistemas de planificación, gestión y evaluación de la estructura y los procesos de la organización.
1.6 N1	La organización debe promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios, puedan integrarse y desarrollarse en la organización.
1.7 N3	Se deben equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras.
1.8 N2	La organización debe establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos.
1.9 N1	La organización debe promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social.
1.10 N2	La organización debe equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.
1.11 N3	La organización debe mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable.
1.12 N3	La rendición de cuentas debe ser transparente y estar determinada por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean éstos positivos o negativos.
1.13 N3	La organización debe revisar y evaluar, periódicamente, sus procesos de gobernanza, adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones, y comunicar los cambios a toda la organización.
2 Derechos humanos	
2.1 Debida diligencia	
2.1.1 N2	La organización debe establecer una política de derechos humanos, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.
2.1.2	La organización debe implementar medios para evaluar la manera en que las

N1	actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.
2.1.3 N2	Se deben implementar medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización.
2.1.4 N2	La organización debe implementar medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque.
2.1.5 N3	La organización debe implementar acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.
2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos	
2.2.1 N1	La organización debe basar sus decisiones en la responsabilidad primordial de respetar los derechos humanos, al mismo tiempo que contribuir a promover y defender el cumplimiento global de los derechos humanos.
2.2.2 N1	La organización debe considerar las consecuencias potenciales de sus acciones, de modo que el objetivo deseado de respetar los derechos humanos se cumpla realmente.
2.3 Evitar la complicidad	
2.3.1 N1	La organización no debe proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos.
2.3.2 N2	La organización no debe establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos.
2.3.3 N2	La organización debe informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.
2.3.4 N1	La organización debe asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada.
2.3.5 N1	La organización debe evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.
2.4 Resolución de reclamaciones	
2.4.1 N1	La organización debe establecer mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas, o en su defecto, asegurar su disponibilidad. Para que estos mecanismos se consideren eficaces deben ser:
2.4.2 N2	Legítimos: incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso.
2.4.3 N1	Accesibles: se debe hacer pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias.
2.4.4 N3	Predecibles: debe haber procedimientos claros y conocidos, un marco temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado.
2.4.5	Equitativos: las partes agraviadas debe tener acceso a las fuentes de información,

N3	asesoramiento y conocimiento necesarias para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones.
2.4.6 N1	Compatibles con los derechos: los resultados y reparaciones deben ser acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional.
2.4.7 N3	Claros y transparentes: aunque la confidencialidad puede ser adecuada en algunos casos, el proceso y el resultado deben estar suficientemente abiertos al escrutinio público y deberían otorgar el debido peso al interés público.
2.4.8 N3	Basados en el diálogo y la mediación: el proceso debe buscar soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento entre las partes.
2.5 Discriminación y grupos vulnerables	
2.5.1 N1	La organización debe hacer un esfuerzo para asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quién pueda producir impacto.
2.5.2 N2	La organización debe examinar sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta. También debe asegurar que no contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades.
2.5.3 N2	La organización debe considerar la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos.
2.6 Derechos civiles y políticos	
2.6 N3	La organización debe respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos.
2.7 Derechos económicos, sociales y culturales	
2.7.1 N2	La organización debe asegurarse de que no se involucra en actividades que infringen los derechos económicos, sociales y culturales de las partes interesadas.
2.7.2 N3	La organización debe evaluar los posibles impactos de sus decisiones, productos, servicios, así como de sus nuevos proyectos, en los derechos económicos, sociales y culturales.
2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
2.8.1 N1	La organización debe cumplir con todas las legislaciones laborales aplicables, en las diferentes jurisdicciones en donde desarrolle actividades.
A pesar de que estos derechos están legislados en muchas jurisdicciones, la organización debe asegurarse, de manera independiente, de que aborda los siguientes aspectos:	
2.8.2 N2	Libertad de asociación y negociación colectiva: Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos.
2.8.3 N3	Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias.
2.8.4 N1	Trabajo forzoso: La organización no debe involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él.

	A ninguna persona se le debe exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria.
2.8.5 N3	Igualdad de oportunidades y no-discriminación: Evaluando periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación.
2.8.6 N1	Trabajo infantil: Las organizaciones no deben involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo.
3 Prácticas laborales	
3.1 Trabajo y relaciones laborales	
3.1.1 N1	La organización debe asegurar que todo trabajo sea desempeñado por personas reconocidas legalmente como empleados, como trabajadores autónomos, o que se encuentren en cumplimiento de otras condiciones legales de contratación (por ejemplo: cooperativas de trabajo, pasantías o prácticas profesionales).
3.1.2 N1	La organización debe eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria del despido.
3.1.3 N2	La organización debe proporcionar aviso razonable, información oportuna y considerar la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos, cuando se plantean cambios en sus operaciones que afectan al empleo.
3.1.4 N2	La organización debe asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.
3.1.5 N2	La organización debe proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.
3.1.6 N2	La organización debe asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o que, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes.
3.1.7 N2	La organización no debe beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio.
3.1.8 N3	La organización debe realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia.
3.2 Condiciones de trabajo y protección social	
3.2.1 N1	La organización debe asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales.
3.2.2 N1	La organización debe respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos.
3.2.3 N1	La organización debe proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.
3.2.4 N2	La organización debe, cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.
3.2.5 N2	La organización debe proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral, y que sean

	comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada.
3.2.6 N1	La organización debe proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valores equitativo.
3.2.7 N1	La organización debe pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos.
3.2.8 N1	La organización debe cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores.
3.2.9 N1	La organización debe respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos.
3.2.10 N3	La organización debe proporcionar, en la medida de lo posible, jardines maternales y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral.
3.2.11 N1	La organización debe compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo.
3.3 Diálogo social	
3.3.1 N1	La organización debe respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente.
3.3.2 N3	La organización debe proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo.
3.3.3 N3	La organización debe en la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización.
3.4 Salud y seguridad ocupacional	
3.4.1 N1	La organización debe desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materias de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyen y refuerzan mutuamente.
3.4.2 N2	La organización debe comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal.
3.4.3 N1	La organización debe analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.
3.4.4 N1	La organización debe comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que

	los trabajadores siguen los procedimientos adecuados.
3.4.5 N1	La organización debe proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.
3.4.6 N2	La organización debe registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos.
3.4.7 N3	La organización debe abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional afectan de forma diferente a mujeres y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes.
3.4.8 N1	La organización debe proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados.
3.4.9 N3	La organización debe esforzarse por eliminar riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.
3.4.10 N2	La organización debe proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a la salud y seguridad, a todo el personal.
3.4.11 N2	La organización debe respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores.
3.4.12 N1	<p>La organización debe basar sus sistemas de seguridad, salud y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos; ➤ consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo; ➤ rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros; ➤ buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema; ➤ informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad; ➤ participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes; ➤ estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas
3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	
3.5.1 N2	La organización debe proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.
3.5.2 N3	La organización debe asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.
3.5.3	La organización debe establecer programas que promuevan la salud y el bienestar,

N3	consensuados con los empleados o sus representantes.
4 Medio ambiente	
4.1 Prevención de la contaminación	
4.1.1 N1	La organización debe Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.
4.1.2 N1	La organización debe Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.
4.1.3 N2	La organización debe medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.
4.1.4 N3	La organización debe implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables.
4.1.5 N2	La organización debe involucrarse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación.
4.1.6 N3	La organización debe implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa o indirecta dentro de su control de influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente.
4.1.7 N1	La organización debe identificar y evitar de manera sistemática la utilización de productos químicos prohibidos, definidos por la ley nacional.
4.1.8 N3	La organización debe implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la identificación de peligros y la evaluación de los riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas.
4.2 Uso sostenible de los recursos	
4.2.1 N1	La organización debe identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados. Y analizar los impactos negativos que dicha utilización podrían causar sobre la fuente.
4.2.2 N1	La organización debe medir y registrar los usos significativos de energía, agua y otros recursos.
4.2.3 N3	La organización debe implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia.
4.3.4 N3	La organización debe complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.
4.3.5 N3	La organización debe utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.
4.3.6 N2	La organización debe gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica.
4.3.7	La organización debe considerar la adopción de la responsabilidad extendida del

N3	productor.
4.3.8 N3	La organización debe promover el consumo sostenible.
4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático	
Es reconocido que las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes de las actividades humanas, tales como dióxido de carbono (CO ₂), metano (CH ₄) y óxido nitroso (N ₂ O), son una de las causas más probables del cambio climático mundial, y que tiene impactos significativos sobre el medio ambiente natural y humano.	
❖ Para mitigar los impactos del cambio climático relacionado con sus actividades:	
4.3.1 N2	La organización debe identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades.
4.3.2 N3	La organización debe medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas.
4.3.3 N3	La organización debe implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia.
4.3.4 N3	La organización debe revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementar programas para mejorar la eficiencia. Debería adoptarse un enfoque al ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables.
4.3.5 N2	La organización debe realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente.
❖ Para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático:	
4.3.6 N3	Una organización debería considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones.
4.3.7 N3	Una organización debería identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes.
4.3.8 N3	Una organización debería implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse.
4.4 Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	
4.4.1 N2	La organización debe identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos.
4.4.2 N1	La organización debe conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de los ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven, con el tiempo, a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas.

4.4.3 N3	La organización debe establecer e implementar una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa.
4.4.4 N1	La organización debe tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente.
4.4.5 N2	La organización debe implementar prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano.
4.4.6 N3	La organización debe incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción.
4.4.7 N1	La organización debe adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales.
4.4.8 N2	La organización debe usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.
4.4.9 N2	La organización debe considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar.
4.4.10 N1	La organización debe evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.
5 Prácticas justas de operación	
5.1 Anti-corrupción	
5.1.1 N3	La organización debe identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión.
5.1.2 N2	La organización debe asegurar que sus líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción.
5.1.3 N2	La organización debe apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.
5.1.4 N1	La organización debe asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.
5.1.5 N3	La organización debe establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.
5.1.6 N2	La organización debe alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.
5.1.7 N1	La organización debe informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.
5.1.8 N3	La organización debe trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.

5.2 Participación política responsable	
5.2.1 N3	La organización debe formar a sus empleados y representantes a incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés.
5.2.2 N2	La organización debe ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política.
5.2.3 N3	La organización debe establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización.
5.2.4 N2	La organización debe evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica.
5.3 Competencia justa	
5.3.1 N1	La organización debe realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia.
5.3.2 N2	La organización debe establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.
5.3.3 N1	La organización debe promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.
5.3.4 N2	La organización debe apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia.
5.3.5 N1	La organización debe ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.
5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	
5.4.1 N1	La organización debe integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.
5.4.2 N2	La organización debe animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo.
5.4.3 N3	La organización debe llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados.
5.4.4 N1	La organización debe considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyME, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional para alcanzar objetivos socialmente responsables.
5.4.5 N1	La organización debe promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.
5.5 Respeto a los derechos de la propiedad	
5.5.1	La organización debe implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los

N2	derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional.
5.5.2 N1	La organización debe llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad.
5.5.3 N1	La organización no debe involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.
6 Asuntos de consumidores	
6.1 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	
Al comunicarse con los consumidores:	
6.1.1 N1	La organización no debe involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.
6.1.2 N1	La organización debe compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor.
6.1.3 N1	La organización debe identificar claramente su publicidad y sus actividades de <i>marketing</i> .
6.1.4 N1	La organización debe dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa de porcentaje anual aplicada, que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas.
6.1.5 N2	La organización debe probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando los datos e información relacionados, cuando se solicite.
6.1.6 N1	La organización no debe utilizar textos, audios o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales.
6.1.7 N1	La organización debe proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: <ul style="list-style-type: none"> - todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta, idealmente, el ciclo de vida completo; - los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados utilizando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas. Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores; - aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida; - información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios;

	<ul style="list-style-type: none"> - la localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia.
6.1.8 N1	<p>La organización debe utilizar contratos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible; - no incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas prestatarias abusivas que incluyan tipos de interés no razonables para los créditos; - proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación.
6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	
6.2.1 N1	<p>La organización debe proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente.</p>
6.2.2 N2	<p>La organización debe evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes.</p>
6.2.3 N1	<p>La organización debe detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto o tiene un serio defecto. Una organización debería recuperar los productos del mercado cuando estos impliquen un alto peligro para los usuarios, empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro.</p>
6.2.4 N2	<p>La organización debe minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificando el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando, en algunos casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables; - estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados, y - reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios.

6.2.5 N1	La organización debe asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información.
6.2.6 N1	La organización debe en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente.
6.2.7 N2	La organización debe cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción.
6.2.8 N1	La organización debe transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto.
6.2.9 N1	La organización debe instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible.
6.2.10 N3	La organización debe adoptar medidas, cuando corresponda, que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.
6.3 Consumo sostenible	
6.3.1 N2	La organización debe, cuando corresponda, brindar información a los consumidores que les permita entender los impactos, en su bienestar y el medio ambiente, de las elecciones de productos y servicios que realizan.
6.3.2 N3	<p>La organización debe ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes; - el diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final; - la preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible; - la oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles; - la provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor; - la provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya: información sobre el desempeño, los impactos para la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea

	<p>apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas), los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes, y</p> <ul style="list-style-type: none"> - el uso de esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios.
6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	
6.4.1 N2	La organización debe tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico del tiempo u obtener otras soluciones adecuadas.
6.4.2 N1	La organización debe analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.
6.4.3 N2	La organización debe ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de vida útil del producto, cuando sea adecuado.
6.4.4 N1	La organización debe informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como los mecanismos de resolución de controversias y compensación.
6.4.5 N1	La organización debe ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento.
6.4.6 N2	La organización debe ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos.
6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores	
6.5.1 N1	La organización debe limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor.
6.5.2 N1	La organización debe abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales depende de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales.
6.5.3 N1	La organización debe obtener los datos únicamente por medios legales y justos.
6.5.4 N1	La organización debe especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.
6.5.6 N1	La organización no debe revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el <i>marketing</i> , excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.
6.5.7 N2	La organización debe proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar esos datos. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada


	o enmendada, según sea adecuado.
6.5.8 N2	La organización debe proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.
6.6 Acceso a servicios esenciales	
6.6.1 N1	La organización no debe desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago.
6.6.2 N2	La organización debe ofrecer cuando, esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos.
6.6.3 N3	La organización debe operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.
6.6.4 N4	La organización debe ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación.
6.6.5 N5	La organización debe gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores.
6.6.6 N2	La organización debe mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.
6.7 Educación y toma de conciencia	
6.7.1 N3	<p>La organización debe brindar información a los consumidores, cuando sea adecuado, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos; - la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor; - el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones; - la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales; - la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria; - los productos y servicios financieros y de inversión; - la protección al medio ambiente; - el uso eficiente de materiales, energía y agua; - el consumo sostenible, y - la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.
7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	
7.1 Participación activa de la comunidad	
7.1.1 N1	La organización debe consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad.
7.1.2 N1	La organización debe participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.
7.1.3 N3	La organización debe alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.

7.1.4 N2	La organización debe contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo.
7.2 Educación y cultura	
7.2.1 N2	La organización debe promover y apoyar la educación en todos los niveles y el acceso a la misma, promover el conocimiento y ayudar a erradicar el analfabetismo dentro de la organización, si lo hubiera.
7.2.2 N3	La organización debe alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación.
7.2.3 N3	La organización debe promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos.
7.2.4 N3	La organización debe ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.
7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades	
7.3.1 N2	La organización debe analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.
7.3.2 N1	La organización debe considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.
7.3.3 N2	La organización debe considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones.
7.3.4 N1	La organización debe considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdo de trabajo temporal.
7.3.5 N2	La organización debe considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.
7.3.6 N3	La organización debe considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.
7.3.7 N3	La organización debe prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad.
7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología	
7.4.1 N3	La organización debe considerar contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales.
7.4.2 N2	La organización debe considerar involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local.
7.4.3	La organización debe adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión

N3	tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, una organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta e incrementarse la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.
7.5 Generación de riqueza e ingresos	
7.5.1 N2	La organización debe considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad.
7.5.2 N3	La organización debe considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.
7.5.3 N1	La organización debe considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.
7.5.4 N2	La organización debe considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad.
7.5.5 N3	La organización debe involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando: <ul style="list-style-type: none"> - el propósito sea abordar la pobreza; - las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado.
7.5.6 N3	La organización debe considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor.
7.5.7 N3	La organización debe considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad.
7.5.8 N3	La organización debe considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad.
7.5.9 N1	La organización debe cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.
7.6 Salud	
7.6.1 N1	La organización debe buscar eliminar, o en su defecto minimizar, los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.
7.6.2 N3	La organización debe considerar promover la buena salud, se debería prestar especial atención a la nutrición infantil.
7.6.3 N3	La organización debe considerar aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas y la obesidad.

7.6.4 N3	La organización debe considerar apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.
7.7 Inversión social	
7.7.1 N1	La organización debe tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social.
7.7.2 N1	La organización debe evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo.
7.7.3 N2	La organización debe evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras.
7.7.4 N1	La organización debe considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias.
7.7.5 N3	La organización debe considerar contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.

6.3 LISTA DE VERIFICACIÓN NIVEL I

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 1 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

A continuación, se presenta el instrumento que permitirá guiar la evaluación del compromiso por la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en aquellas organizaciones que soliciten ingresar al sistema de reconocimiento RSE-MGP.

Esta lista de verificación también podrá ser utilizada por las empresas para realizar una autoevaluación inicial de su organización, a modo de diagnóstico, de tal forma que facilite la elaboración de planes para la mejora del desempeño, y su posterior seguimiento.


Para la realización de esta lista de verificación se ha utilizado como base la norma ISO 2600:2010.

El presente protocolo consta de 84 requisitos, de los cuales 30 han sido definidos como requisitos básicos (indicados en la lista con la letra **b**).

La lista de verificación está organizada de manera que a cada requisito le corresponde un apartado donde se indican los criterios para su evaluación. Dicha estrategia persigue el principal objetivo de homogeneizar el trabajo de los evaluadores, tendiente a asegurar la objetividad y la equidad de las intervenciones durante el proceso de incorporación al registro de empresas reconocidas. En la última columna se brinda un espacio para colocar Hallazgos, evidencias, comentarios, y para el relevamiento de buenas prácticas relacionadas con los requisitos.

Requisitos Básicos: 1, 5, 7, 8, 10, 14, 15, 16, 19, 23, 24, 27, 29, 35, 36, 39, 44, 45, 51, 52, 53, 56, 60, 63, 67, 70, 71, 74, 75, 80.


Requisitos para acceder al Reconocimiento RSE-MGP		
Cumplimiento de Requisitos	Composición mínima del cumplimiento	Vigencia de la Certificación
100 % de Requisitos Básicos y 80 % de requisitos totales	30 básicos 67 totales	3 años
90 % de Requisitos Básicos y 70 % de requisitos totales, más un plan de trabajo para la solución de los requisitos básicos incumplidos.	27 básicos 59 totales	2 años
80 % de Requisitos Básicos y 60 % de requisitos totales, más un plan de trabajo para la solución de los requisitos básicos incumplidos.	24 básicos 50 totales	1 año

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 2 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------


Lista de Verificación Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria				
1 Gobernanza de la organización				
Ítem	Requisito	Criterio de evaluación / Evidencia	Sí / No NA	Hallazgos, evidencias, comentarios. Relevamiento de buenas prácticas
1 (b)	La organización debe demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes.	Política o compromiso de RSE aprobada por la Dirección y difundida institucionalmente. Actas y registros de la toma de decisiones por la Dirección, asociadas a las acciones de RSE implementadas. Planificación anual de acciones de RSE. Informes de las acciones desarrolladas, difundidos y accesibles a las partes interesadas. Consultas al personal y a las partes interesadas sobre el liderazgo de la Dirección.		
2	La organización debe promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios puedan integrarse y desarrollarse en la organización.	Planes de desarrollo del personal. Plantilla de personal. Descripción de puestos de trabajo y requisitos para acceder a ellos. Registros de capacitaciones al personal.		
3	La organización debe promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social.	Mecanismos para la promoción de la participación del personal. Informes de las actividades desarrolladas. Registros de participación del personal en las actividades desarrolladas.		
2 Derechos humanos				

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 3 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

2.1 Debida diligencia			
4	La organización debe implementar medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.	Registros de la evaluación de incidencia de actividades que podrían afectar a los derechos humanos. Observar que no haya contradicciones entre las actividades desarrolladas y los derechos humanos. Dialogar con empleados.	
2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos			
5 (b)	La organización debe basar sus decisiones en la responsabilidad primordial de respetar los derechos humanos, al mismo tiempo que contribuir a promover y defender el cumplimiento global de los derechos humanos.	¿Se integra el respeto por los derechos humanos en las políticas de la organización? ¿Se informa a los empleados sobre los derechos humanos que podrían ser afectados por alguna decisión no supervisada relacionada con actividades críticas? Observar que no haya contradicciones entre las actividades y los derechos humanos. Dialogar con empleados.	
6	La organización debe considerar las consecuencias potenciales de sus acciones, de modo que el objetivo deseado de respetar los derechos humanos se cumpla realmente.	Registros de la evaluación de decisiones y actividades que podrían afectar a los derechos humanos. Realizar búsqueda WEB de antecedentes relativos a posibles consecuencias de sus acciones sobre los derechos humanos, y hacer evaluación crítica.	
2.3 Evitar la complicidad			
7 (b)	La organización no debe de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos.	Solicitar listado de clientes y hacer evaluación crítica.	

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 4 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

8 (b)	La organización debe asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo en conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada.	Revisar los documentos y registros relativos a la utilización de tierras e instalaciones de la organización, y hacer evaluación crítica. Realizar búsqueda WEB de antecedentes relativos a la utilización de tierras e instalaciones de la organización, y hacer evaluación crítica.		
9	La organización debe evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.	Consultar mapa de procesos, estructura de la cadena de valor y relaciones con otras entidades. Revisar elenco de proveedores y los procedimientos para la evaluación de proveedores.		
2.4 Resolución de reclamaciones				
10 (b)	La organización debe establecer mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas, o en su defecto, asegurar su disponibilidad. Para que estos mecanismos se consideren eficaces deben ser:	Procedimientos de Resolución de reclamaciones y conflictos. Registros.		
11	Accesibles: se debe hacer pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias.	Verificar que los miembros de la organización y partes interesadas conocen y comprenden el procedimiento de Resolución de reclamaciones. Revisar la eficacia de los mecanismos para ofrecer asistencia a las partes interesadas que la precisen.		
12	Compatibles con los derechos: los resultados y reparaciones deben ser acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional.	Revisar el procedimiento de Resolución de reclamaciones y constatar que las reparaciones son acordes con las normas		

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 5 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

		sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional.		
--	--	----------------------------------------------------------------	--	--

2.5 Discriminación y grupos vulnerables


13	La organización debe hacer un esfuerzo para asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quién pueda producir impacto.	¿Se integra la no discriminación en las políticas de la organización? Revisar los registros de reclamaciones. Revisar actas de inspección de organismos de Derechos Humanos. Realizar búsqueda WEB de antecedentes relativos a discriminación. Consultar con empleados.		
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

2.6 Principios y derechos fundamentales en el trabajo


14 (b)	La organización debe cumplir con todas las legislaciones laborales aplicables, en las diferentes jurisdicciones en donde desarrolle actividades.	Revisar los registros de incidentes y accidentes. Entrevistar al responsable de Seguridad e Higiene laboral. Revisar reclamaciones relativas a incumplimientos de leyes laborales. Consultar con empleados y delegados sindicales sobre las condiciones de trabajo.		
---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

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


15 (b)	Trabajo forzoso: La organización no debe involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debe exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria.	El responsable de Seguridad e Higiene debe realizar registros donde figuren las descripciones de las tareas riesgosas, sus condiciones de trabajo seguro, y sus duraciones permitidas por ley. Revisar procedimientos y registros. Consultar con empleados sobre las condiciones de trabajo.		
---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)		Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 6 de 23	
16 (b)	Trabajo infantil: Las organizaciones no deben involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo.	Revisar registro con listado de empleados y fechas de nacimiento. Revisar antecedentes de inspecciones de organismos gubernamentales. Relevar buenas prácticas de cuidado infantil.			
3 Prácticas laborales					
3.1 Trabajo y relaciones laborales					
17	La organización debe asegurar que todo trabajo sea desempeñado por personas reconocidas legalmente como empleados, como trabajadores autónomos, o que se encuentren en cumplimiento de otras condiciones legales de contratación (por ejemplo: cooperativas de trabajo, pasantías o prácticas profesionales).	Revisar registro con listado de empleados y su condición de contratación laboral. Dialogar con empleados de manera aleatoria y constatar que figuran en el listado. Consultar con delegados sindicales.			
18	La organización debe eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria del despido.	Revisar en los registros de personal los despidos de empleados y sus causas. Consultar con delegados sindicales.			
3.2 Condiciones de trabajo y protección social					
19 (b)	La organización debe asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales.	Revisar las legislaciones y regulaciones aplicables a los trabajos en la organización. Evaluar las condiciones de trabajo. Evaluar las condiciones del entorno laboral.			
20	La organización debe respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos.	Revisar las disposiciones de los convenios colectivos aplicables a los trabajos en la organización. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones y relevar las mejoras adicionales aportadas por la organización. Revisar registros de reclamaciones.			

Diseño de un sistema de evaluación y reconocimiento de gestión de la RSE

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 7 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------


		Consultar con empleados y delegados sindicales. Relevar buenas prácticas de armonización de la vida laboral y familiar.		
21	La organización debe proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.	Registros de personal sobre seguimiento de las jornadas de las personas (vacaciones, inasistencias, horas extras y licencias) Relevar sistemas de beneficios a los trabajadores y acciones de conciliación de la vida familiar y laboral.		
22	La organización debe proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valores equitativo.	Observar que no haya reclamaciones sobre diferencias en sueldos de empleados que desarrollan el mismo trabajo. Consultar con empleados y delegados sindicales.		
23 (b)	La organización debe pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos.	Revisar registros contables de las retribuciones al personal. Consultar con empleados. Revisar registro de reclamaciones.		
24 (b)	La organización debe cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores.	Relevar medidas adoptadas para garantizar la protección social de los trabajadores. Consultar con empleados y delegados sindicales.		
25	La organización debe respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos.	Revisar registros con horarios de ingreso y egreso del personal. Consultar con empleados y delegados sindicales.		
26	La organización debe compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o	Revisar registros de horas extras. Revisar registros contables de las retribuciones al personal.		

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 8 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo.	Consultar con empleados y delegados sindicales. Relevar acciones adicionales dispuestas por la organización para compensar las molestias de trabajar horas extraordinarias y conciliar la vida familiar y laboral.		
3.3 Diálogo social			
27 (b)	La organización debe respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente.	Revisar reclamaciones sobre impedimentos en la formación de organizaciones de trabajadores. Consultar con empleados y delegados sindicales. Revisar antecedentes de inspecciones del Ministerio de Trabajo.	
3.4 Salud y seguridad ocupacional			
28	La organización debe desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materias de salud y seguridad, y el desempeño de la organización, se apoyan y refuerzan mutuamente.	Política de salud y seguridad ocupacional. Revisar plan de implementación y mantenimiento de la política.	
29 (b)	La organización debe analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.	Documentación con análisis de riesgos de la organización. Registro de incidentes y accidentes.	
30	La organización debe comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los	Revisar el sistema implementado para comunicar la exigencia de seguir las prácticas de seguridad y asegurar su cumplimiento.	

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 9 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

	trabajadores siguen los procedimientos adecuados.	Revisar carteles de seguridad e higiene en lugares de trabajo.		
31	La organización debe proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.	Revisar la presencia de elementos de protección personal en todos los trabajadores que lo requieran. Revisar equipos para el tratamiento de emergencias. Consultar con empleados.		
32	La organización debe proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados.	Revisar el sistema implementado para comunicar la exigencia de seguir las prácticas de seguridad y asegurar su cumplimiento. Si en la organización hay empleados temporales o sub-contratados consultar con ellos para corroborar que cuentan con protección en salud y seguridad.		
33	La organización debe basar sus sistemas de seguridad, salud y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a: <ul style="list-style-type: none"> • obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concierne a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos; • consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo; • rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio 	Revisar la metodología utilizada para capacitar a los empleados en temas de salud, seguridad ocupacional y medio ambiente. Revisar el tratamiento de reclamaciones referidas a cuestiones de salud, seguridad ocupacional y medio ambiente. Consultar con empleados y delegados sindicales.		

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 10 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

<p>para su vida o salud o para la vida y la salud de otros;</p> <ul style="list-style-type: none"> • buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema; • informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad; • participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes; • estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas 			
4 Medio ambiente			
4.1 Prevención de la contaminación			
34	La organización debe Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.	Revisar antecedentes de las tomas de decisiones relativas al impacto ambiental. Registros de la evaluación y seguimiento de actividades con impacto ambiental. Revisar los planes de acción para la reducción o eliminación de los impactos ambientales.	
35 (b)	La organización debe Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.	Revisar el sistema de identificación de fuentes de contaminación y residuos; los procedimientos de gestión y los registros.	
36 (b)	La organización debe identificar y evitar de manera sistemática la utilización de productos químicos prohibidos, definidos por la ley nacional.	Revisar el sistema de identificación de productos químicos prohibidos; los procedimientos de gestión y los registros.	

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 11 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

4.2 Uso sostenible de los recursos

37	La organización debe identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.	Revisar la correcta identificación de recursos utilizados; los procedimientos de gestión y los registros.		
38	La organización debe medir y registrar los usos significativos de energía, agua y otros recursos.	Revisar los registros. Revisar los planes de acción para el uso sostenible de los recursos.		

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

39 (b)	La organización debe conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de los ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven, con el tiempo, a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas.	Política de protección del medio ambiente. Consultar medidas tomadas para evitar la pérdida, restaurar o compensar ecosistemas naturales. Revisar registros de las decisiones tomadas, de las acciones implementadas, y de las evaluaciones de eficacia.		
40	La organización debe tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente.	Consultar medidas tomadas para preservar especies en peligro.		
41	La organización debe adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales.	Política de prácticas sostenibles relacionadas a su actividad. Revisar las prácticas empleadas.		
42	La organización debe evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven a u extinción global, regional o	En caso de ser relevante para su actividad, consultar medidas tomadas para evitar enfoques que amenacen la supervivencia de		

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 12 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------


local o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.	especies o que permitan la proliferación de especies invasoras.		
5 Prácticas justas de operación			
5.1 Anti-corrupción			
43	La organización debe asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.	Declaración de Anti-corrupción como uno de los valores de la organización. Comunicación a empleados de este valor.	
44 (b)	La organización debe informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.	Declaración de informe a autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal. Comunicación a empleados de esta declaración.	
5.2 Competencia justa			
45 (b)	La organización debe realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia.	Consultar medidas tomadas para asegurar una competencia justa. Consultar grado de conocimiento que se tiene de la competencia. Revisar los procedimientos y prácticas comerciales. Revisar la adecuación legal del etiquetado de productos y de las pautas publicitarias.	
46	La organización debe promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.	Registro de comunicación de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa. Consultar con empleados.	
47	La organización debe ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como	Verificar que no existe un aprovechamiento de mano de obra barata, que todo el personal está legalmente contratado, y que	

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 13 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.	no se otorgan remuneraciones por debajo de los salarios mínimos estipulados para el sector.		
5.3 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor			
48	La organización debe integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.	Consultar procedimientos de compras, distribución y contratación	
49	La organización debe considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyME, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional para alcanzar objetivos socialmente responsables.	Revisar las prácticas de RSE implementadas por la organización. Antecedentes de participación en cámara o asociaciones empresarias. Acciones de apoyo a PyME y pequeños proveedores.	
50	La organización debe promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.	Consultar conformación de la cadena de suministro, estrategia de costos, selección y promoción de proveedores.	
5.4 Respeto a los derechos de la propiedad			
51 (b)	La organización debe llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad.	Documentación legal que demuestre que la organización puede hacer uso tanto de la propiedad física, como de la propiedad intelectual, derechos de autor y patentes.	

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 14 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------


52 (b)	La organización no debe involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.	Documentación legal que demuestre que la organización puede hacer uso tanto de la propiedad física, como de la propiedad intelectual, derechos de autor y patentes. Revisar la adecuación de las prácticas comerciales y de las pautas publicitarias.		
6 Asuntos de consumidores				
6.1 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación				
Al comunicarse con los consumidores:				
53 (b)	La organización no debe involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.	Revisar pautas publicitarias (folletería, página, tv, radio).		
54	La organización debe compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor.	Revisar pautas publicitarias (folletería, página, tv, radio). Revisar etiquetado de los productos. Revisar la información contractual que se brinda a los clientes.		
55	La organización debe identificar claramente su publicidad y sus actividades de <i>marketing</i> .	Revisar pautas publicitarias (folletería, página, tv, radio). Registros de marketing.		
56 (b)	La organización debe dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa de porcentaje	Revisar reclamos de clientes relativos a precios o métodos de pago confusos, o reclamos sobre costos no informados. Revisar la información contractual que se brinda a los clientes.		

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 15 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

	anual aplicada, que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas.			
57	La organización no debe utilizar textos, audios o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales.	Revisar pautas publicitarias (folletería, página, tv, radio). Revisar etiquetado de los productos.		
58	La organización debe proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: <ul style="list-style-type: none"> • todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta, idealmente, el ciclo de vida completo; • los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados utilizando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas. Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores; • aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos contenidos en los productos 	Verificar que la organización cumple con todas las normas de rotulado o etiquetado correspondiente a la categoría a la que pertenezca. Revisar la información contractual que se brinda a los clientes.		

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 16 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

	o liberados por ellos durante su ciclo de vida; <ul style="list-style-type: none"> información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios; la localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia. 			
59	La organización debe utilizar contratos que: <ul style="list-style-type: none"> estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible; no incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas prestatarias abusivas que incluyan tipos de interés no razonables para los créditos; proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación. 	Revisar la información contractual que se brinda a los clientes. Revisar el tratamiento de reclamaciones relacionadas a situaciones contractuales.		
6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores				
60 (b)	La organización debe proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean	Análisis de riesgos para los usuarios y el medio ambiente, debidos al uso en condiciones normales y razonablemente previsibles de los productos o servicios.		

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 17 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------


	seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente.			
61	La organización debe detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto o tiene un serio defecto. Una organización debería recuperar los productos del mercado cuando estos impliquen un alto peligro para los usuarios, empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro.	Procedimiento para detener servicios o retirar del mercado productos defectuosos que constituyen un peligro para los usuarios y/o el medio ambiente.		
62	La organización debe asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información.	Revisar la comunicación institucional. Revisar las pautas publicitarias. Revisar el etiquetado de los productos. Revisar la información contractual que se brinda a los clientes.		
63 (b)	La organización debe en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente.	Revisar el cumplimiento de las normas de rotulado o etiquetado correspondiente a la categoría a la que pertenezca. Revisar reclamaciones relativas a componentes y tecnologías utilizados en los productos o servicios de la organización.		


	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 18 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------


64	La organización debe transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto.	Revisar el cumplimiento de las normas de rotulado o etiquetado correspondiente a la categoría a la que pertenezca. Revisar las indicaciones de seguridad brindadas en insertos informativos, indicaciones de uso y manuales. También deben figurar las contraindicaciones y efectos secundarios, cuando sean aplicables.		
65	La organización debe instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible.	Revisar que figure el "modo de uso" de los productos en empaques o manual de instrucciones. Revisar las indicaciones de seguridad brindadas en insertos informativos, indicaciones de uso y manuales. También deben figurar las contraindicaciones y efectos secundarios, cuando sean aplicables.		
6.3 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias				
66	La organización debe analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.	Procedimiento de resolución de quejas y reclamos (el procedimiento debería ser consistente con las indicaciones de la Norma IRAM 90600 Gestión de quejas y reclamos). Verificar la accesibilidad de los clientes a los medios disponibles para efectuar reclamos.		
67 (b)	La organización debe informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como los mecanismos de resolución de controversias y compensación.	Verificar que, en los empaques de los productos o las informaciones de servicios, figure un medio de comunicación accesible y disponible a los clientes. (La verificación se puede realizar de manera remota, simulando el comportamiento de un cliente):		
68	La organización debe ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento.	Revisar la adecuación y eficiencia de los sistemas de apoyo y asesoramiento.		

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 19 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

		(La verificación se puede realizar de manera remota, simulando el comportamiento de un cliente):		
6.4 Protección y privacidad de los datos de los consumidores				
69	La organización debe limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor.	Revisar registros con información de clientes, como pueden ser formularios a completar por clientes, bases de datos informáticas o físicas.		
70 (b)	La organización debe abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales, dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales.	Revisar bases y condiciones de las ofertas, en caso de realizarse. Revisar formularios de inscripción a servicios, en caso de realizarse.		
71 (b)	La organización debe obtener los datos únicamente por medios legales y justos.	Revisar procedimientos de obtención de datos de clientes.		
72	La organización debe especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.	Revisar procedimientos de obtención de datos de clientes.		
73	La organización no debe revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el <i>marketing</i> , excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.	Revisar la política y procedimientos de la organización con respecto al uso de la información de los clientes. Revisar las medidas tomadas para mantener la seguridad de información referida a datos de clientes.		
6.5 Acceso a servicios esenciales				

	<p align="center">Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)</p>		<p>Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 20 de 23</p>	
<p>74 (b)</p>	<p>La organización no debe desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago.</p>	<p>En caso de brindar un servicio esencial (servicios de salud, electricidad, gas, agua, servicios de aguas residuales, drenaje, alcantarillado o comunicación), revisar procedimiento de desconexión de servicio. Revisar la información contractual que se brinda a los clientes.</p>		
<p align="center">7 Participación activa y desarrollo de la comunidad</p>				
<p>7.1 Participación activa de la comunidad</p>				
<p>75 (b)</p>	<p>La organización debe consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad.</p>	<p>Revisar las prácticas de RSE implementadas por la organización. Registros y actas de participación en proyectos de interés comunitario, órganos consultivos, organización de grupos focales, colaboración con instituciones educativas y colaboración con organizaciones de la sociedad civil.</p>		
<p>76</p>	<p>La organización debe participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.</p>	<p>Revisar las prácticas de RSE implementadas por la organización. Antecedentes de participación en cámara, asociaciones empresarias y asociaciones de la sociedad civil..</p>		
<p>7.2 Creación de empleo y desarrollo de habilidades</p>				
<p>77</p>	<p>La organización debe considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.</p>	<p>Revisar políticas y procedimientos para la incorporación de nuevas tecnologías. Revisar que se haya realizado un análisis de impactos en los casos precedentes de cambios de tecnología.</p>		

		Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)		Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 21 de 23	
78	La organización debe considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdo de trabajo temporal.	Revisar las políticas, planes y procedimientos de empleo de la organización. Revisar registro de empleados y su condición laboral.			
7.3 Generación de riqueza e ingresos					
79	La organización debe considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.	Revisar las políticas y procedimientos de gestión de proveedores. Revisar antecedentes y planes para promover el desarrollo de productores locales y el fortalecimiento de las cadenas de valor locales.			
80 (b)	La organización debe cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.	Revisar el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales.			
7.4 Salud					
81	La organización debe buscar eliminar, o en su defecto minimizar, los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.	Documentación con análisis de riesgos de la organización. Revisar procedimientos de evaluación de impactos en el entorno. Revisar los registros de los resultados de evaluación de impactos en el entorno, y de las acciones correctivas o preventivas implementadas.			
7.5 Inversión social					
82	La organización debe tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social.	Revisar la Política de RSE y las prácticas de RSE implementadas por la organización. Consultar con las partes interesadas.			

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 22 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

83	La organización debe evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo.	Revisar la Política de RSE y las prácticas de RSE implementadas por la organización. Consultar con las partes interesadas.		
84	La organización debe considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias.	Revisar la Política de RSE y las prácticas de RSE implementadas por la organización.		

Recomendaciones para la realización de entrevistas durante la visita de evaluación

A continuación, se presenta una orientación a los evaluadores, sobre los requisitos mínimos que podrían ser analizados en cada entrevista.

Entrevistas con la Dirección y Responsable de RSE:

1, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 21, 28, 33, 34, 35, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 49, 50, 51, 52, 55, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84.

Entrevistas con el área de Recursos Humanos:

2, 13, 14, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 32, 33, 43, 46, 47, 78.

Entrevistas con las áreas de Administración, Marketing, Proveedores y Ventas:

9, 10, 11, 16, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 33, 47, 48, 50, 54, 56, 58, 59, 62, 63, 66, 69, 70, 71, 72, 73, 79, 80.

Entrevistas con Empleados:

1, 4, 5, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 43, 46, 47.

Entrevistas con Delegados Sindicales:

	Protocolo para el reconocimiento de Responsabilidad Social Empresaria (Basado en la norma ISO 26000:2010)	Versión 2 Fecha: 10/08/2017 Página 23 de 23
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

14, 17, 18, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 33.

Entrevistas con Organizaciones de la Sociedad Civil, Beneficiarios y Partes Interesadas:

75, 76, 78, 82.

Evidencias a verificar en Instalaciones, Procesos y Procedimientos:

15, 16, 19, 20, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 45, 48, 50, 61, 81.

Evidencias a verificar en la WEB, Comunicación Institucional, Pautas Publicitarias, Ofertas y Contratos, y Etiquetado de Productos.

6, 8, 11, 13, 45, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70.

6.4. NOTA DE SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN

REGISTRO DE DECRETOS - AÑO 2017

ANEXO I

Nota de solicitud de inscripción para el Registro de Empresas, Comercios vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial

Mar del Plata de de 20.....

Señor
Intendente Municipal
Su despacho

Quien suscribe en su carácter de
(detallar cargo/representatividad) de la
(empresa/comercio)....., denominada, con
domicilio legal en el Partido de General Pueyrredón, calle N° de
la ciudad de

Se dirigen a Ud. con el objeto de solicitarle la inscripción
dentro del Registro de Empresas, Comercios, a cuyo efecto acompaño la siguiente
documentación:

- a. Copia del instrumento público constitutivo de acuerdo a la normativa vigente en la materia.
- b. Copia de la resolución que otorga la Personería Jurídica
- c. Copia del Acta de Asamblea Anual Ordinaria con Rúbrica del libro.
- d. Nómina de la Comisión Directiva vigente con fecha de finalización de mandato suscripta por Presidente y Secretario (puede estar incluida en el acta de asamblea).
- e. Último Ejercicio Económico Anual.
- f. Memoria.
- g. Reseña de las actividades realizadas en bien de la comunidad en el último año. Puede estar incluida en la Memoria.
- h. CUIT
- i. Habilitación Municipal en caso de corresponder

Sin otro particular, saludamos atentamente

Nombre y Apellido
Representante/Apoderado
N° de teléfono de la Entidad
N° de teléfono de contacto
e-mail de la Entidad

6.5. INFORME DE AUDITORÍA

	Informe de Auditoría Protocolo RSE-MGP	F-RSE 003 Hoja: 1 de 2
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	----------------------------------

Organización auditada:	
Responsable de la organización:	
Alcance de la auditoría:	
Fecha:	
Hora de inicio:	
Hora de finalización:	
Auditor líder:	
Equipo auditor:	
Documentos de referencia:	

Documentación previa presentada por el auditado:	Observaciones

Hallazgos de la auditoría		
Listado de requisitos cumplidos: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26,27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84		
N° de requisitos básicos Cumplidos:		
N° de requisitos totales cumplidos:		
Requisito	Hallazgos (detalle de las evidencias que ameritan observaciones y comentarios.)	Observaciones y comentarios: NC (No Conformidad), PM (Posibilidad de mejora), BP (Buena Práctica destacada).

 RSE Municipalidad de General Pizarro	Informe de Auditoría Protocolo RSE-MGP	F-RSE 003 Hoja: 2 de 2
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	----------------------------------

Conclusiones:

PROTOCOLO

	Domicilio: Localidad: N° de Certificado: Vigencia desde hasta		
<h2>ORGANIZACIÓN ACREDITADA</h2> <p>Mediante el presente se certifica que la Organización ha cumplimentado satisfactoriamente los requerimientos del Protocolo de RSE-MGP vigente por lo que se expide el presente CERTIFICADO de ACREDITACIÓN</p> <h1>Nombre de la Organización</h1> <p>(DIRECTORE/S)</p> <table><tr><td>Nombre Representante de Comité Ejecutivo Sistema de Reconocimiento RSE-MGP</td><td>Nombre Director Sistema de Reconocimiento RSE-MGP</td></tr></table>		Nombre Representante de Comité Ejecutivo Sistema de Reconocimiento RSE-MGP	Nombre Director Sistema de Reconocimiento RSE-MGP
Nombre Representante de Comité Ejecutivo Sistema de Reconocimiento RSE-MGP	Nombre Director Sistema de Reconocimiento RSE-MGP		

6.7. ORDENANZA N° 20532

Expediente D.E.: 11194/6/2011

Expediente H.C.D.: 1127-AM-2011

N° de registro: O-14795

Fecha de sanción: 18/08/2011

Fecha de promulgación: 06/09/2011

Decreto de promulgación: 2055

ORDENANZA N° 20532

Artículo 1.- Créase el Programa de "Fomento de la Responsabilidad Social Empresaria", cuya finalidad será la de fomentar, promocionar y difundir los principios de la responsabilidad social empresaria en el Partido de General Pueyrredon.

Artículo 2.- El Programa de Fomento de la Responsabilidad Social Empresaria se basará en el cumplimiento de los siguientes principios:

En el campo de los derechos humanos:

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Asegurar que las empresas no sean cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

En el campo de los derechos laborales:

Principio 3: Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

En el campo del Medio Ambiente:

Principio 7: Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En el campo de la Anticorrupción:

Principio 10: Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Artículo 3°.- Comuníquese, etc.-

Dicándilo

Artime

Tettamanti

Gauna

Pulti

6.8. REGLAMENTACIÓN DE LA ORDENANZA N° 20532

Mar del Plata, FECHA

VISTO la Ordenanza N° 20532, promulgada mediante Decreto N° 2055/11, a través de la cual se crea el Programa de “Fomento de la Responsabilidad Social Empresaria” y;

CONSIDERANDO

Que el Programa mencionado tiene por finalidad fomentar, promocionar y difundir, los principios de la responsabilidad social empresaria en el Partido de General Pueyrredón.

Esta noción admite que las decisiones empresariales y su gestión diaria impactan en el entorno social. Por ello las empresas, como actores sociales, deben interactuar de manera responsable y ética con otros grupos e individuos como consumidores, medios de comunicación, el Estado, los sindicatos, otras empresas y organizaciones así como al interior de su propio capital humano. Para las empresas, el fomento de esta visión además redundará en el incremento del valor añadido de su actividad económica, y de este modo mejora su situación competitiva.

Siguiendo las Normas ISO 26000, la responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con normativas superiores de comportamiento.

La incorporación de la RSE para las empresas implica un conjunto de operaciones, prácticas y procesos de toma de decisiones empresariales, en el marco de un contexto económico y social como el local, donde el Estado Municipal puede ofrecer orientaciones de acuerdo a su plan estratégico así como acompañamiento y asistencia.

Que es necesaria la reglamentación del Programa a fin de poder llevar adelante los Principios establecidos en la mencionada norma.

Por ello y en uso de las facultades que le son propias,

EL INTENDENTE MUNICIPAL

D E C R E T A

Artículo 1º: Reglamentase en los términos del presente decreto la Ordenanza Nº 20532

Artículo 2º.- El Programa de Fomento de la Responsabilidad Social Empresaria tendrá como objetivos la transición con base en las buenas prácticas (principios rectores del art. 7 del presente) hacia la creación de una ciudadanía corporativa que concilie los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil y la promoción de actividades relacionadas a los Derechos Humanos y sustentabilidad ambiental e inversión social que produzcan empatía entre las empresas y su entorno, involucrando al mismo como parte de la cultura empresarial y organizacional.-

Artículo 3º.- Para llevar adelante los objetivos señalados, el Programa de Fomento de la RSE, realizará las siguientes acciones:

1. Promover que empresas, comercios e instituciones incorporen acciones de RSE a su misión, objetivos y/o plan de trabajo
2. Realizar acciones de divulgación a través de la capacitación temática, socialización de experiencias y comunicación de resultados
3. Articular con los actores involucrados programas de RSE creados o a crearse
4. Crear un sistema de reconocimiento y jerarquización de empresas, comercios e instituciones que incorporen y/o trabajen en programas, proyectos e iniciativas de RSE y desarrollo sustentable
5. Nutrirse de redes y organizar otras instancias de diálogo social con el fin de promover la transición con base en las buenas prácticas que propone el

programa, creando así una ciudadanía corporativa que logre conciliar los intereses de las empresas, comercios e instituciones con los valores y demandas de la sociedad civil

Artículo 4º.- El Programa de Fomento de la RSE será coordinado desde la Secretaría de Desarrollo Productivo o la que en un futuro la reemplace, a través de la formación de una ***Unidad de Gestión (UG)*** la que estará integrada por un representante de las Secretarías de Desarrollo Productivo y de Desarrollo Social, un representante de la Dirección para la promoción y protección de los Derechos Humanos y un representante de la Dirección de Gestión Ambiental y, una ***Comisión de Acompañamiento, Vinculación y Promoción (CAVyP)***, integrada esta última por un representante de la Unidad de Gestión, dos (2) representantes de la Universidad Nacional de Mar del Plata (cátedra de RSE de la Facultad de Ingeniería y de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales), Ministerio de trabajo y seguridad social de la Nación, Ministerio de trabajo de la Provincia de Buenos Aires, de la Subsecretaría Legal y Técnica y de la Dirección de Relaciones con las ONG de la Municipalidad de Gral. Pueyrredón, y un representante de cada uno de los siguientes sectores interesados: empresas que se registren al efecto en las condiciones que se detallan en el anexo I, cámaras empresariales, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, inscriptas como tales en el registro de ONG que lleva la Dirección de relaciones con las ONG.-

Artículo 5º.- FUNCIONES.

De la Unidad Gestión

- Crear un registro de empresas comprometidas con la RSE.
- Realizar acciones de promoción tendientes a que las empresas, comerciantes e instituciones incorporen y desarrollen acciones de RSE y desarrollo sustentable
- Realizar acciones de divulgación y comunicación de experiencias orientadoras en RSE
- Crear un sistema de reconocimiento de empresas comprometidas con la RSE
- Crear un espacio de diálogo para fomentar la RSE

De la Comisión de Acompañamiento, Vinculación y Promoción

- Considerar y evaluar proyectos
- Generar dictamen de viabilidad de los proyectos presentados
- Comunicar a la Unidad de Gestión los proyectos considerados con su dictamen
- Ser órgano consultor para la Unidad de Gestión

- Ser facilitador del diálogo social en materia de RSE
- Generar encuentros regulares entre sus integrantes para la generación de proyectos que resuelvan problemas sociales, económicos y ambientales del Partido de General Pueyrredón
- Colaborar con la promoción y divulgación de los valores y principios de la RSE

Artículo 6º.- Con el fin de solicitar la incorporación al registro de empresas, comerciantes e instituciones quienes estén interesados deberán presentar a la Unidad de Gestión su petición conforme el formulario que se detalla en el Anexo I del presente, debiendo acreditar la realización de programas, proyectos y/o iniciativas de RSE o su inclusión en la misión de la organización y encontrarse encuadrada en los principios rectores.

Artículo 7º.- Son principios rectores de esta reglamentación los establecidos en el Pacto Global, a saber:

Derechos Humanos

Principio Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio Nº 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito Laboral

Principio Nº 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio Nº 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio Nº 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio Nº 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Principio Nº 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio Nº 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti - Corrupción

Principio N° 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

Artículo 8°: El presente Decreto será refrendado por los señores Secretarios de Gobierno, Desarrollo Social, Desarrollo Productivo y Presidente del ente descentralizado EMSUR.-

Artículo 9°: Regístrese, dése al Boletín Municipal, publíquese y notifíquese.