

CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA

0. Declaramos cumplir con todo lo determinado por la ley en este ámbito.

EMPLEABILIDAD

1. ¿La empresa garantiza condiciones justas y favorables en la composición de salarios, liquidaciones y despidos?^{1, 2}

2. ¿La empresa establece como última opción, ante la necesidad de **reducción presupuestal**, el despido de sus colaboradores?

Si es el caso, entonces...

- a. considera internamente criterios socioeconómicos (edad, estado civil, cargas familiares, etc.) para orientar la toma de decisiones.
- b. ofrece incentivos para el retiro voluntario.
- c. ofrece servicios de apoyo o recolocación.

3. ¿La empresa respeta el derecho de sus colaboradores a negociar colectivamente en materia laboral y respeta su libertad de asociación?³

Si es el caso, entonces...

- a. aplica normas de selección de proveedores que evalúan sus prácticas laborales y el cumplimiento de todas sus obligaciones laborales.
- b. ofrece a los trabajadores subcontratados (*outsourcing / tercerizados*) los beneficios básicos de los que gozan los colaboradores regulares.⁴
- c. integra a los trabajadores subcontratados (*outsourcing / tercerizados*) a sus programas de capacitación y desarrollo profesional.

4. ¿La empresa pone a disposición de sus colaboradores **información institucional** y sobre su operación?⁵

5. ¿La empresa garantiza que la **composición de salarios** y beneficios sea clara y detallada?

6. ¿Tiene un programa de **incentivos** que combina una evaluación objetiva de las aptitudes, habilidades y desempeño individuales con una evaluación colectiva de resultados?

Si es el caso, entonces...

¹ **Criterio Esencial número 7. Afín** a los siguientes estándares: Directriz de la OCDE para Empresas Multinacionales; SA 8000 (Social Accountability 8000); Declaración Universal de los Derechos Humanos.

² Por ejemplo: puede implantar programas de apoyo para el retiro voluntario.

³ **Criterio Esencial número 2. Afín** a los siguientes estándares: Directriz para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Declaración Universal de los Derechos Humanos; SA 8000 (Social Accountability 8000); al Principio 3 del **Pacto Mundial ONU**. La gestión de una ESR concuerda con el espíritu de los Convenios 87 y 98 de la OIT sobre la libertad sindical y de negociación colectiva. Trabajadores y empleadores deberán tener el derecho a establecer y a participar en organizaciones de su elección, a formular sus estatutos y reglamentos, a elegir a sus representantes y a formular sus programas.

⁴ Por ejemplo: como transporte y alimentación.

⁵ Objetivos estratégicos, información financiera, planes a futuro, etc.

- a. además de ofrecer gratificaciones relacionadas al desempeño, estimula la participación de sus colaboradores en su composición accionaria mediante algún mecanismo.

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

7. ¿La empresa mantiene a sus colaboradores informados sobre los **asuntos y cambios importantes** que les afectan?
8. ¿La empresa establece canales de **apelación** confidenciales que permitan a sus colaboradores ser escuchados en caso de trato injusto y otras quejas?
9. ¿La empresa fomenta el **trabajo en equipo** y el sentido de pertenencia?⁶
10. ¿La empresa promueve la libertad con responsabilidad, la toma de decisiones y esquemas de **autogestión** entre sus colaboradores?⁷

BALANCE ENTRE TRABAJO Y FAMILIA

11. ¿La empresa otorga prioridad a la relación de sus colaboradores con sus **familias** como parte de su responsabilidad social?

Si es el caso, entonces...

- a. apoya y brinda facilidades (tiempo, recursos, apoyo) a sus colaboradores para poder atender eventos o acontecimientos familiares relevantes, previamente notificados, cuando estos coinciden con horarios de trabajo.⁸
- b. contempla el respaldo a sus colaboradores extendiendo beneficios y prestaciones sociales a sus dependientes (educación, servicios, etc.).
- c. establece el compromiso explícito de conciliar la vida laboral con la vida familiar.⁹
- d. difunde ampliamente las políticas, programas y acciones que desarrolla para propiciar la conciliación entre el cumplimiento de las responsabilidades laborales y familiares.¹⁰
- e. promueve con programas, acciones y/o políticas los valores del cumplimiento de las responsabilidades laborales y familiares.¹¹
- f. ofrece apoyos extra salariales que propicien el fortalecimiento de la integración familiar.¹²

⁶ La empresa se preocupa por la integración de su personal más allá de sus actividades cotidianas.

⁷ Término empleado en el idioma inglés es: Empowerment.

⁸ ejemplo: Aniversarios, graduaciones, enfermedad de familiar, etc. Ejemplo de apoyos: bonos o días por matrimonio, bonos o días por nacimiento de hijos y apoyos económicos para gastos familiares extraordinarios. **Afin** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx

⁹ **Afin** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx

¹⁰ **Afin** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx

¹¹ **Afin** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx

¹² **Afin** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx Por ejemplo: Guardería, seguros de vida, gastos médicos, comedor y/o transporte.

12. ¿La empresa considera trato especial para las **madres trabajadoras** con hijos pequeños?
13, 14.

Si es el caso, entonces...

- a. otorga cuotas de horas-permisos para la atención de deberes de maternidad o paternidad o proveer de cuidados familiares.¹⁵
- b. Cuenta con apoyo de guardería o instancia infantil propia o de terceros disponible para su personal.

13. ¿La empresa evita las prácticas laborales que interfieren con las **obligaciones e intereses familiares** de sus colaboradores?

14. ¿La empresa cuenta con **horarios flexibles** en aquellas áreas en que su operación lo permite?¹⁶

15. ¿La empresa desarrolla con regularidad **actividades sociales**, culturales o deportivas en las que participan los trabajadores y sus familias?

SEGURIDAD Y SALUD (CONDICIONES LABORALES)

16. ¿La empresa rechaza y sanciona el uso de castigos corporales, coerción mental o física, y abusos verbales por parte de los jefes hacia sus subordinados?¹⁷

Entonces, cumple también con:

- a. Extiende esto mediante una política de selección y monitoreo a sus proveedores.

17. ¿La empresa asigna a cada director, jefe, coordinador o supervisor una **función para la gestión** socialmente responsable ante sus colaboradores?

¹³ Especificar cuáles.

¹⁴ Por ejemplo: ¿Contempla el caso de hombres sin pareja con hijos pequeños que dependan y vivan con ellos?

¹⁵ **Afin** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx

¹⁶ Programas conocidos como "Flex time". Por ejemplo: Cumplir en menos días las horas de jornada laboral semanal (compactación de jornada laboral); combinación de horario de trabajo en oficina y el hogar; adelantar o atrasar horario de entrada o salida.

¹⁷ **Afin** al Principio 4 del **Pacto Mundial ONU**.

SEGURIDAD LABORAL

18. **¿La empresa cuenta con un entorno laboral seguro que contempla medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones?** ^{18,19,20,21}

19. ¿La empresa dispone en el lugar de trabajo de **salidas de emergencia** libres de obstáculos con señalización adecuada?

20. **¿La empresa promueve condiciones, hábitos y prácticas de trabajo saludables?** ^{22,23,24}

Si es el caso, entonces...

- a. mantiene para uso de todos sus colaboradores sanitarios higiénicos y acceso constante al agua potable.
- b. mantiene para uso de todos sus colaboradores instalaciones adecuadas para el consumo de alimentos.

CAPACITACIÓN, EDUCACIÓN Y DESARROLLO

21. ¿La empresa apoya y estimula a sus colaboradores para que se **desarrollen profesional y socialmente**, en base a la identificación de sus necesidades?

22. ¿La empresa incorpora la **educación de sus colaboradores** como elemento crucial para la sustentabilidad de su negocio? ²⁵

Si es el caso, entonces...

- a. **apoya a sus trabajadores a completar su educación básica.** ²⁶

23. ¿La empresa reconoce a sus colaboradores por la **generación de ideas**, toma de riesgos y decisiones a favor de la organización? ²⁷

¹⁸ **Criterio Esencial número 8. Afín** a los siguientes estándares: Directriz para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; SA 8000 (Social Accountability); Indicadores Ethos; Directriz de la OCDE para Empresas Multinacionales.

¹⁹ ESR se adhiere a la Convención 155 de la OIT que tiene como objetivo "prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo".

²⁰ Evita exponer a sus trabajadores a situaciones, dentro o fuera del lugar de trabajo, que sean peligrosas, inseguras o insalubres.

²¹ Cuenta con sistemas para detectar, evitar y responder a aquellas amenazas potenciales para la salud y la seguridad laboral.

²² ESR sigue los Convenios 29, 105 y 138 de la OIT sobre trabajo infantil y trabajo forzoso. El trabajo forzoso u obligatorio no debe tener lugar. Los niños sólo pueden trabajar bajo condiciones que no pongan en riesgo su educación. Si trabajan niños, no deberán ejecutar tareas que sean, debido a su edad, especialmente peligrosas para ellos.

²³ Trabajar no debe poner en peligro la escolarización ni el desarrollo social, moral o físico del menor.

²⁴ **Afín** al Principio 5 del **Pacto Mundial ONU**.

²⁵ Existen programas que puede adoptar la empresa para alcanzar el cero rezago educativo. (INEA)

²⁶ **Criterio Esencial número 6. Afín** a los siguientes estándares: Directriz de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directriz para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Recomendación INEA; Indicadores Ethos.

²⁷ Esta práctica repercute en un clima de apertura, sin represalias.

24. ¿La empresa permite entre los colaboradores la expresión de opiniones acerca de las **políticas y programas de trabajo**?

Si es el caso, entonces...

- b. prevé la participación de representantes de sus colaboradores en comités de gestión encargados de la formulación de su estrategia o en el Consejo de Administración.
- c. contempla la realización de una encuesta a sus colaboradores para conocer su percepción sobre los temas que les afectan.

25. ¿La empresa incluye el concepto y las acciones de responsabilidad social dentro de sus programas de **inducción y capacitación**?

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

26. ¿La empresa considera la igualdad de trato en cuanto a **género, orientación sexual, edad, condición social y origen étnico, dando las mismas oportunidades a todos en la contratación, promoción, remuneración y división del trabajo, con lo que se elimina toda discriminación negativa?** ^{28, 29, 30, 31}

Si es el caso, entonces...

- a. apoya proyectos que tienen como objetivo mejorar la competitividad de grupos usualmente discriminados en el mercado de trabajo.
- b. tiene un programa especial para contratación de personas con discapacidad y les ofrece condiciones de trabajo apropiadas y un trato adecuado.
- c. cuenta con opciones laborales para individuos en plenitud pero con edad superior a los 50 años, o que hayan estado desempleados por más de dos años.
- d. apoya la erradicación de todas las formas de trabajo forzado, tanto directamente como a través de su cadena de valor.** ³²
- e. realiza sus procesos de reclutamiento y de ocupación de vacantes conforme a requisitos claros y precisos que son dados a conocer desde el principio y se aplican sin distinción de género. ³³

²⁸ **Criterio Esencial número 3. Afín** a los siguientes estándares: Directriz de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directriz para la Elaboración de Reporte de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos; SA8000 (Social Accountability 8000).

²⁹ Ejemplo: No discrimina por motivos de origen étnico, de género, de raza, origen social, posición económica, religión o ideas políticas.

³⁰ ESR sigue el Convenio número 111 de la OIT sobre la discriminación de los trabajadores. Dicho Convenio rechaza "cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación" (Art. 1).

³¹ **Afín** al Principio 6 del **Pacto Mundial ONU**.

³² **Criterio Esencial número 4. Afín** a los siguientes estándares: Directriz de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos; Declaración Universal de los Derechos Humanos; SA8000 (Social Accountability 8000); **Principios del Pacto Mundial ONU**.

³³ **Afín** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx

- f. evita en sus descripciones y perfiles de puestos, organigramas o catálogos expresiones que induzcan a asociar su ocupación con algún género.³⁴
- g. ha incrementado el empleo femenino y de otros grupos minoritarios en posiciones operativas y directivas en los años recientes.³⁵

27. ¿La empresa rechaza el uso del trabajo infantil?^{36, 37, 38, 39} AMIGA DE LA NIÑEZ

Si es el caso, entonces...

- a. tiene una cláusula específica respecto a la prohibición del trabajo infantil en sus contratos con proveedores y verifica su cumplimiento.
- b. trabaja con sus proveedores en lo que se refiere a la prohibición del trabajo infantil.⁴⁰
- c. participa en programas y actividades que tienen como objetivo erradicar el trabajo infantil en su cadena productiva.

28. ¿La empresa cuenta con condiciones laborales y de seguridad especiales para **grupos vulnerables**?⁴¹

29. ¿La empresa ha establecido compromiso explícito de promover la **equidad de género** y combate a todas las formas de discriminación y de hostigamiento?⁴²

30. ¿La empresa instruye a sus colaboradores para evitar cualquier tipo de **acoso** de tipo psicológico, económico, de poder o sexual?

Si es el caso, entonces...

- a. cuenta con disposiciones que prohíben dentro de la empresa alusiones verbales o gestuales reiteradas de corte sexual o de doble sentido, en particular cuando estas son consideradas ofensivas, por parte de quien las recibe.⁴³
- b. cuenta con órganos o mecanismos de denuncia encargados de sancionar a quienes incurrir en conductas de acoso, soborno o intimidación moral o sexual.⁴⁴

³⁴ **Afin** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx

³⁵ Se implantarán programas relacionados con grupos minoritarios o en desventaja para mejorar su posición, en particular con respecto a su contratación y participación en los comités.

³⁶ **Criterio Esencial número 5. Afin** a los siguientes estándares: Declaración Universal de los Derechos Humanos; Directriz de la OCDE para Empresas Multinacionales; SA 8000 (Social Accountability 8000); Buena Práctica: **Empresa Amiga de la Niñez**.

³⁷ ESR sigue los Convenios 29, 105 y 138 de la OIT sobre trabajo infantil y trabajo forzoso. El trabajo forzoso u obligatorio no debe tener lugar. Los niños sólo pueden trabajar bajo condiciones que no pongan en riesgo su educación. Si trabajan niños, no deberán ejecutar tareas que sean, debido a su edad, especialmente peligrosas para ellos.

³⁸ Trabajar no debe poner en peligro la escolarización ni el desarrollo social, moral o físico del menor.

³⁹ **Afin** al Principio 5 del **Pacto Mundial ONU**.

⁴⁰ Los acuerdos los plasma en los contratos.

⁴¹ **Afin** a Modelo de Reconocimiento a **Empresa Familiarmente Responsable** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social México) info: elecon@stps.gob.mx

⁴² Se implantarán programas relacionados con grupos minoritarios o en desventaja para mejorar su posición, en particular con respecto a su contratación y participación en los comités.

⁴³ Hostigamiento verbal o gestual. **Afin** al Modelo de Reconocimiento a **Empresas Familiarmente Responsables** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, México).

⁴⁴ **Afin** al Modelo de Reconocimiento a **Empresas Familiarmente Responsables** (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, México).

31. Otra(s) variable(s) aplicada(s) en la empresa:

ÉTICA EMPRESARIAL

0. Declaramos cumplir con todas las leyes y normas internacionales, nacionales y locales, así como con los acuerdos de regulación ética aplicables a nuestra empresa y nuestro sector.⁴⁵

DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE LA DIGNIDAD HUMANA

1. ¿La empresa conoce, respeta y apoya la protección de los Derechos Humanos en su ámbito de influencia?^{46,47,48,49,50}

Si es el caso, entonces...

- a. rechaza y sanciona el uso de castigos corporales, coerción mental o física, y abusos verbales por parte de los jefes.
- b. sanciona situaciones de violación de los derechos humanos cuando éstas han sido comprobadas en su ámbito de influencia.
- c. evita apoyar cualquier operación que vaya en contra de la dignidad de la persona.
- d. apoya acciones relacionadas a la defensa y promoción de los Derechos Humanos.
- e. evita cualquier política discriminatoria.

GOBIERNO CORPORATIVO

2. ¿La empresa emplea prácticas de comercialización responsable que garanticen una competencia leal?

Entonces, cumple también con:

- a. ¿Garantiza la calidad de sus productos y servicios conforme a especificaciones claramente informadas a sus consumidores?
- b. ¿La empresa vigila que sus productos y servicios no afecten a la seguridad y salud de sus consumidores ni al medio ambiente?
- c. ¿Mantiene políticas de trato justo en toda su cadena productiva conforme a estándares de mercados nacionales e internacionales?

⁴⁵ **Criterio Esencial número 22. Afín** a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI.

⁴⁶ Expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos u otros instrumentos afines. **Criterio Esencial número 1. Afín** a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; SA 8000 (Social Accountability 8000); Objetivos de Desarrollo del Milenio; Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo; **Principios del Pacto Mundial ONU.**

⁴⁷ **Afín** al Principio 2 del **Pacto Mundial ONU.**

⁴⁸ Una ESR evita verse involucrada en abusos

⁴⁹ Consulte la Declaración Universal de los Derechos Humanos en

<http://www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm>

⁵⁰ **Afín** al Principio 1 del **Pacto Mundial ONU.**

- d. ¿Se compromete a mantener prácticas de competencia leal evitando cualquier práctica contraria a la verdad o que afecte los intereses de sus competidores?
 - e. ¿Mantiene políticas y procedimientos de servicio a cliente para mantener la confianza de sus intermediarios y consumidores cumpliendo con garantías y atención a inconformidades?
 - f. ¿Se adhiere a códigos o estándares de publicidad respetuosa, cumpliendo con las reglamentaciones y recomendaciones de respeto a la comunidad?
 - g. ¿Mantiene políticas y procedimientos de apertura de mercado congruentes con los compromisos firmados por nuestro país para evitar barreras no arancelarias, piratería o afectación de la propiedad intelectual?
3. ¿La empresa cuenta con una **estructura de gobierno** que guía la dirección estratégica y da seguimiento a su desempeño ético, económico, social y ambiental? ⁵¹

Si es el caso, entonces...

- a. cuenta con mecanismos para que los accionistas hagan llegar recomendaciones al Consejo. ⁵²
- b. cuenta con un número de consejeros independientes, que no sean directores ejecutivos.
- c. cuenta con un proceso para determinar el perfil requerido por los miembros del Consejo, que incluye los temas éticos, sociales y ambientales.
- d. cuenta con estatutos sociales que garantizan la equidad para sus socios mayoritarios, minoritarios y de regímenes especiales.
- e. sus políticas corporativas garantizan equidad en el establecimiento de remuneraciones para los accionistas, consejeros y ejecutivos de la empresa.
- f. los accionistas mayoritarios y minoritarios tienen garantizados sus derechos para hacer valer sus criterios dentro del Consejo de Administración.
- g. los comités que reportan al Consejo están integrados en forma equitativa y dan participación a los consejeros independientes.
- h. adopta buenas prácticas de gobierno corporativo, con base en la transparencia, la equidad, la rendición de cuentas, e involucrando a directivos, accionistas, consejeros y al resto de sus grupos de relación. ⁵³
- i. cuenta con comités de auditoría, finanzas y remuneración.

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (RELACIÓN O STAKEHOLDERS)

- 4. ¿La empresa establece un compromiso de **coherencia** entre sus procesos de negocio y sus principios de responsabilidad social?
- 5. ¿La empresa cuenta con procesos para definir sus **grupos de relación** o de interés (*stakeholders*) y la forma de vincularse con ellos?

Si es el caso, entonces...

- a. Identifica y monitorea los temas de responsabilidad social junto con sus grupos de relación. ⁵⁴

⁵¹ Por ejemplo: Consejo.

⁵² Por ejemplo: a través de comités.

⁵³ **Afin** a los siguientes estándares: AA1000; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos. Manual de Buenas Prácticas Corporativas, Consejo Coordinador Empresarial México, www.cce.org.mx

- b. privilegia el diálogo e involucramiento con sus grupos de relación.
- c. crea mecanismos para asegurar que los canales de comunicación y discusión con sus grupos de relación sean accesibles y eficientes.
- d. Se asegura de conocer y considerar las expectativas de sus grupos de relación.

COMPROMISO ÉTICO

6. ¿La empresa establece y publica un **código de conducta** que comparte y difunde a todos sus públicos?^{55,56}

Si es el caso, entonces...

- a. difunde, estimula y aplica ese código en todas sus relaciones.
- b. resuelve con él las controversias al interior y exterior de la misma.
- c. establece mecanismos de protección para quienes denuncian la violación o el incumplimiento del código, así como para los que denuncian actos de corrupción.⁵⁷
- d. la empresa promueve el desempeño ético entre sus colaboradores y grupos de relación.**⁵⁸
- e. diseña y articula políticas para que su código de ética se refleje en sus prácticas cotidianas.
- f. asegura de que su código se cumpla, sanciona sus violaciones y reconoce a quien lo promueve.^{59, 60}
- g. motiva a sus colaboradores, directivos y asociados a contribuir con los procesos de evaluación y monitoreo de los conceptos y valores expresados en el código.
- h. cuenta con procedimientos para alinear su código de conducta con la planeación estratégica.
- i. cuenta con procesos educativos y participativos de implantación del código, y canales de comunicación que permitan darle seguimiento y, eventualmente, revisarlo.
- j. el código es sometido periódicamente a controles y auditorías.

⁵⁴ Por ejemplo asuntos éticos, sociales o ambientales relativos a su operación, reputación y la comercialización de sus productos o servicios.

⁵⁵ Más allá de las obligaciones de Ley, inspirado en los valores de transparencia y confianza.

⁵⁶ Se sugiere establecer una revisión periódica del mismo.

⁵⁷ **Afin** a los lineamientos anticorrupción de la OCDE.

⁵⁸ **Criterio Esencial número 19. Afin** a los siguientes estándares: AA1000; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos.

⁵⁹ La OCDE promueve la adopción de programas de integridad en empresas como medida preventiva para evitar sanciones que deriven de la "Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales"

⁶⁰ Puede realizar auditorías y/o establecer mecanismos claros de control interno. **Afin** a los lineamientos de la OCDE.

- k. cuenta con un sistema de denuncia anónima para violaciones al código de conducta.
- l. establece patrones de comportamiento ante situaciones previsibles acordes a la actividad de la empresa.
- m. toma en cuenta la visión de sus grupos de relación en la declaración de valores y principios.

7. ¿La empresa promueve e impulsa la **gestión socialmente responsable** y de integridad entre sus proveedores? ⁶¹, ⁶²

Si es el caso, entonces...

- a) se relaciona con su cadena de valor alineada a sus principios de responsabilidad social.
- b) incorpora a sus procesos de licitación criterios éticos y socio ambientales.
- c) comparte sus procesos y herramientas de gestión socialmente responsable con su cadena de valor.

TRATO JUSTO Y GLOBALIDAD

8. ¿La empresa opera con **prácticas de mercado** honestas, transparentes y de colaboración con otras empresas y organismos de su sector?

Si es el caso, entonces...

- a. sigue las prácticas de precio y competencia comunes en el mercado, restringiéndose a cumplir con la legislación.
- b. discute internamente su postura ante los competidores y busca adoptar prácticas de competencia leal.
- c. discute su postura con proveedores y clientes alertándolos acerca de la competencia desleal y participa en asociaciones para discutir estos aspectos.
- d. ejerce una posición de liderazgo en su sector en las discusiones relacionadas con el combate a prácticas desleales de comercio, el fraude en licitaciones y el espionaje industrial, buscando alcanzar estándares de competencia cada vez más elevados.
- e. es explícita en lo que se refiere a su compromiso con la defensa de la competencia leal.

9. ¿La empresa garantiza la honradez, legalidad y claridad en todas sus transacciones?

10. ¿La empresa promueve prácticas de venta basadas en criterios éticos y legales?

11. ¿La empresa proporciona toda la información relevante sobre el negocio, sus productos y servicios? ⁶³

⁶¹ Exhortándolos a buscar las metas y éxito de negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.

⁶² Comparte información relevante sobre sus expectativas de negocio con los proveedores, integrándolos en sus procesos de planificación.

⁶³ A los propietarios, inversionistas, clientes y consumidores dentro de los límites de la legalidad y de las reservas de la competencia.

12. ¿La empresa es rigurosa en el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos con terceros, dentro del marco de la legislación aplicable?⁶⁴
13. ¿La empresa consulta y toma en cuenta, de manera regular, las necesidades y comentarios de sus clientes, desarrollando productos y servicios innovadores en los que monitorea la calidad y satisfacción potencial de los compradores?
14. ¿La empresa mantiene a sus grupos de relación informados sobre los asuntos y cambios importantes que les afectan?

Si es el caso, entonces...

- a. establece canales de apelación confidenciales que permite a sus colaboradores ser escuchados en casos de trato injusto y otras quejas.

APERTURA Y TRANSPARENCIA

15. ¿La empresa conoce, entiende y atiende oportunamente las necesidades e **inquietudes** de sus grupos de relación en el ámbito ético y de responsabilidad social?⁶⁵

Si es el caso, entonces...

- a. Define, determina y hace públicos regularmente los alcances de su Responsabilidad Social.^{66, 67}

16. ¿La empresa tiene un claro compromiso de difundir la información relativa a la **situación financiera y legal** de la compañía en forma precisa, oportuna y apegada a la realidad?⁶⁸
17. ¿La empresa es transparente ante la sociedad sobre su participación en campañas políticas —en caso de existir— permitiendo a sus partes interesadas acceder a información al respecto?⁶⁹

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

18. ¿La empresa fomenta el **trabajo en equipo** y el sentido de pertenencia con políticas y acciones concretas?
19. ¿La empresa promueve la libertad con responsabilidad, permitiendo la toma de decisiones y esquemas de **autogestión** entre sus colaboradores?
20. ¿La empresa concilia los aspectos de responsabilidad social en su **misión, visión, valores, planeación estratégica, políticas** y en su **código de conducta**?⁷⁰

⁶⁴ Respeto a las Leyes y normas.

⁶⁵ Clientes, proveedores, accionistas, autoridades, organizaciones sociales, etc. (también llamados stakeholders)

⁶⁶ Por ejemplo: Brindando información y evaluaciones suficientes para demostrar el cumplimiento de sus propias exigencias.

⁶⁷ El impacto social y económico de la empresa hacia la comunidad, el desarrollo, la justicia y la innovación para una vida mejor.

⁶⁸ A los propietarios, inversionistas, clientes y consumidores dentro de los límites de la legalidad y de las reservas de la competencia.

⁶⁹ **Criterio Esencial 23. Afin** a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos.

Entonces, cumple también con:

- a. Cuenta con política de gobierno corporativo.
- b. Cuenta con política de seguridad, salud y trabajo.
- c. Cuenta con política de mercadotecnia responsable y protección al consumidor.
- d. Cuenta con política de diálogo social.
- e. Cuenta con política de inversión social.
- f. Cuenta con política de donaciones, voluntariado y filantropía.
- g. Cuenta con política de desarrollo de la comunidad.
- h. Cuenta con política de medio ambiente.
- i. Cuenta con política de educación para sus colaboradores.

- 21. ¿La empresa se abstiene de aplicar medidas que impiden la competencia, como imponer restricciones de producción, controles artificiales de precios o prácticas similares?⁷¹**
22. ¿La empresa incorpora aspectos de desempeño ético en las **evaluaciones** de sus colaboradores y sus directivos?
23. ¿La empresa implementa programas de **capacitación** para la formación ética y legal de sus colaboradores?

COMBATE A LA CORRUPCIÓN

- 24. ¿La empresa combate la corrupción en todas sus formas?⁷²**
25. ¿La empresa impide que sus colaboradores, independientemente del puesto que desempeñen, puedan ser involucrados en actos de corrupción o **conflicto de intereses**?⁷³
26. ¿La empresa prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales para obtener **ventajas comerciales**?
27. ¿La empresa cuenta con **mecanismos de control**, sanción y, en su caso, de denuncia ante posibles prácticas de corrupción?

Si es el caso, entonces...

- a. se abstiene de ofrecer y otorgar pagos, comisiones y compensaciones extralegales al gobierno que le permitan obtener ventajas competitivas para su negocio.⁷⁴
- b. exige a cualquier colaborador la denuncia a las autoridades superiores de todas las ofertas no éticas o ilegales que éste recibida.
- c. hace del conocimiento de las autoridades cualquier intento de corrupción por parte de algún funcionario de gobierno.

⁷⁰ Más allá de la responsabilidad con sus accionistas, hacia todas las personas involucradas en su negocio.

⁷¹ **Criterio esencial número 20. Afin** a los siguientes estándares: Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

⁷² **Criterio Esencial 24. Afin** a los siguientes estándares: Convención de la ONU contra la Corrupción; Recomendaciones de México Unido contra la Delincuencia; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; **Principios del Pacto Mundial ONU**; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI.

⁷³ **Afin** a los lineamientos anticorrupción de la OCDE.

⁷⁴ **Afin** a los lineamientos anticorrupción de la OCDE.

- d. ¿Los colaboradores de la empresa conocen con certeza las sanciones a las que pueden hacerse acreedores en caso de caer en cualquier conducta corrupta?
28. ¿La empresa hace del conocimiento de las autoridades cualquier **intento de corrupción** por parte de algún funcionario de gobierno?
29. ¿La empresa vigila y sanciona la realización o promoción de **negocios ilegales**, así como el ocultamiento o realización de negocios con simulación de operaciones?
30. ¿La empresa explica a sus colaboradores su política en contra de la corrupción y les informa cómo **garantiza su cumplimiento**?
31. **Otra(s) variable(s) aplicada(s) en la empresa:**

COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN DEL CONSUMO RESPONSABLE

IMPORTANTE: (ESTA SECCIÓN LA CONTESTAN ÚNICAMENTE AQUELLAS EMPRESAS QUE DEBAN CONTESTAR EL CUESTIONARIO CONSUMO RESPONSABLE 2010)

0. Declaramos cumplir con todo lo determinado por la ley en este ámbito.

PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN RESPONSABLE

1. ¿La empresa verifica el respeto a la dignidad humana en la producción, **comercialización y publicidad** de sus productos y servicios?⁷⁵

Si es el caso entonces...

- a) analiza el contenido de sus campañas y promociones, y su alineación con los valores de la empresa y de la comunidad.⁷⁶
- b) considera de igual forma los contenidos de los programas en los que contrata publicidad.
- c) establece medidas y criterios para evaluar la alineación de sus valores con el desempeño de sus proveedores de servicios, publicidad y comercialización.

2. ¿La empresa alinea sus valores y principios con todo su **material de comunicación**, tanto interno como externo?

Si es el caso entonces...

- a. los valores y principios de la empresa son considerados importantes en la toma de decisiones sobre el lanzamiento, producción, mercadotecnia y comercialización de sus productos, así como en la prestación de servicios.
 - b. examina preventivamente las campañas publicitarias, verificando que estén alineadas con los valores de la empresa.
 - c. utiliza sus comunicaciones para colaborar en la formación de valores positivos en la sociedad como una forma de contribución social
3. ¿La empresa rechaza participar como **patrocinador** en cualquier programa o evento que vaya en contra de la dignidad de la persona y los valores de la comunidad?
4. ¿La empresa se abstiene de promocionar cualquier **producto o servicio para adultos**, explícito o no, en programas familiares y/o para menores de edad?⁷⁷
5. ¿La empresa se ha adherido a estándares y **códigos voluntarios** en comunicaciones de mercadotecnia, incluida la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios?
6. ¿La empresa promueve **prácticas de ventas** con criterios éticos?

CONSUMO RESPONSABLE

⁷⁵ Equidad de género, trato justo, igualdad de oportunidades, respeto a la persona y a su integridad.

⁷⁶ **Afin** a los Indicadores de Ethos.

⁷⁷ Restringir su exhibición a programas clasificados para Adultos y en horarios nocturnos.

7. ¿La empresa procura activamente que sus comunicaciones coadyuven al **consumo responsable** de sus productos y/o servicios?
8. ¿La empresa establece mecanismos que aseguran el cumplimiento de las **restricciones en la venta** de los productos controlados que comercializa?
9. ¿La empresa cuenta con medidas específicas de atención a su publicidad y comunicaciones dirigidas a la **población infantil y juvenil**?
10. ¿La empresa informa consistentemente, de forma suficiente, exacta y clara sobre el contenido, seguridad, mantenimiento, almacenaje y eliminación del producto y/o servicio, para que el cliente o consumidor pueda tomar decisiones sobre el mismo?⁷⁸

Si es el caso entonces...

- a. actualiza, siempre que es necesario, la información sobre sus productos y/o servicios.
- b. difunde mensajes publicitarios y promocionales que muestran las características de sus productos con veracidad

11. ¿La empresa adopta o participa en programas de información y educación al consumidor, estimulando a su cadena de valor a hacerlo también?⁷⁹
12. ¿La empresa estimula el consumo y utilización de productos y/o servicios sustentables, ambientalmente adecuados, socialmente justos y económicamente viables?⁸⁰
13. ¿La empresa realiza o patrocina **campañas publicitarias o educativas de interés público y beneficio social**?

Si es el caso entonces...

14. ¿La empresa destina al menos un 2% de su **presupuesto de publicidad** a campañas de beneficio social?⁸¹
15. ¿La empresa atiende las preocupaciones del gobierno y la sociedad respecto al **impacto de su producto** en el país?

Si es el caso entonces...

- a) esta preocupación se refleja en la forma en que produce, etiqueta, distribuye y comercializa su producto.
 - b) toma acciones directas o trabaja con la sociedad y los gobernantes para controlar el impacto de sus actividades.
16. ¿La empresa cuenta con acciones documentadas y comprobables que revelan su compromiso con la **promoción del consumo responsable**?

Si es el caso entonces...

⁷⁸ **Criterio Esencial número 10. Afín** a los siguientes estándares: Indicadores Ethos; Directriz para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

⁷⁹ **Criterio Esencial número 14. Afín** a las Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

⁸⁰ **Criterio Esencial número 11. Afín** a los siguientes estándares: Criterios de Comercio Justo; Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

⁸¹ Criterio sugerido por Caracol de Plata, A.C. www.caracoldeplata.org

- a. privilegia en su publicidad la presentación de las diferencias del producto en cuanto a calidad y precio en base a una selección racional.
- b. no orienta en cuanto al valor de tener y no de ser.

PROTECCIÓN A LA SALUD Y SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR

17. ¿La empresa adopta medidas para garantizar la salud y seguridad de sus clientes y consumidores, así como la calidad de sus productos y/o servicios?⁸²
18. ¿La empresa toma acciones inmediatas para retirar sus productos cuando es detectado algún tipo de riesgo de salud o de seguridad, en el manejo, uso o consumo de sus productos y servicios?

RESPECTO A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

19. ¿La empresa dispone de procedimientos transparentes, eficaces y accesibles que permiten captar y dar respuesta a las reclamaciones de clientes y consumidores, contribuyendo a la resolución de eventuales conflictos?⁸³
20. ¿La empresa evalúa anualmente el número y el contenido de las reclamaciones recibidas?
21. ¿La empresa asegura el respeto a la privacidad y la inviolabilidad de los datos personales de sus clientes y consumidores?⁸⁴
22. ¿La empresa asegura, mediante acciones concretas, el respeto a los derechos de sus clientes?
23. ¿La empresa atiende las recomendaciones emitidas por las autoridades en materia de atención o protección al consumidor?
24. ¿La empresa acompaña sus productos con información suficiente sobre sí misma y sobre cómo contactarla en caso de cualquier aclaración?
25. ¿La empresa cuenta con un área responsable especializada en atención al cliente?

Si es el caso entonces...

- a. registra las inquietudes de los consumidores, resolviendo rápida e individualmente las demandas, y las utiliza para mejorar la calidad de sus productos y/o servicios.
 - b. promueve la mejora continua de la atención al cliente, priorizando el diálogo y el involucramiento de las partes interesadas en sus procesos.
 - c. emite informes de desempeño para conocimiento interno.
 - d. cuenta con los medios necesarios para conocer el nivel de satisfacción del cliente.
26. ¿La empresa considera la opinión de sus clientes en el desarrollo de sus productos o servicios?
 27. ¿La empresa pone a disposición de sus clientes y proveedores información a sobre los posibles riesgos en el uso, manejo y/o consumo de sus productos y/o servicios?

⁸² Criterio Esencial número 9. Afín a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directriz para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos.

⁸³ Criterio Esencial número 12. Afín a los siguientes estándares: Indicadores Ethos; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

⁸⁴ Criterio Esencial número 13. Afín a los siguientes estándares: Indicadores Ethos; Directriz de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

28. ¿La empresa cumple pronta y consecuentemente con las **garantías** ofrecidas en sus productos y servicios?

PRODUCTOS Y SERVICIOS

29. ¿La empresa cuenta con productos y servicios que alcanzan o exceden los **estándares de seguridad** que se han determinado para ellos?
30. ¿La empresa realiza sistemática o periódicamente estudios o investigaciones sobre la **calidad de sus servicios** y daños potenciales de sus productos, para sus clientes?

Si es el caso entonces...

- a. dialoga con sus diferentes grupos de relación para la mejora continua de sus productos y servicios, con el fin de minimizar o evitar riesgos a la salud y seguridad del cliente.
- b. brinda a sus clientes toda la información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, sea a través de etiquetas, manuales, contratos o guías.

- 31. Otra(s) variable(s) aplicada(s) en la empresa:**

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

0. Declaramos cumplir con todo lo determinado por la ley en este ámbito.

DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**Programas de responsabilidad social en la comunidad****1. ¿La empresa contribuye en el desarrollo social, ambiental y económico para la construcción de una sociedad sustentable de las comunidades en las que opera?⁸⁵**

Si es el caso, entonces...

- a. cuenta con una estrategia de apoyo a la comunidad, como un componente prioritario de su estrategia y sus operaciones.
- b. incorpora a su plan estratégico sistemas para soportar, comunicar e institucionalizar sus objetivos de involucramiento comunitario.
- c. incentiva la participación de todos los involucrados en los negocios de la empresa.

2. ¿La empresa cuenta con mecanismos para evaluar y **gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa?⁸⁶**

Si es el caso, entonces...

- a. adopta las medidas necesarias para maximizar el impacto positivo que sus actividades tengan sobre la vida de la comunidad en donde se desarrollan.
- b. se anticipa a las demandas de la comunidad, poniendo a su disposición información sobre los impactos actuales y futuros de su actividad, involucrándola en la resolución de los problemas.

3. ¿La empresa identifica y monitorea los temas o **asuntos comunitarios importantes para su operación y reputación?⁸⁷**

Si es el caso, entonces...

- a. establece comités o grupos de trabajo en los que participan los representantes de la comunidad para el análisis de sus procesos productivos y el monitoreo de su impacto.
- b. cuenta con una relación de temas clave para trabajar con sus grupos de relación.
- c. define indicadores de desempeño a partir de un diálogo estructurado con las partes interesadas.
- d. cuenta con indicadores de desempeño consultados con sus grupos de relación sobre los temas que les son comunes.

⁸⁵ **Criterio Esencial número 25. Afin** a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos.

⁸⁶ **Afin** a la Guía para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI (G3.S01 y G3.S05).

⁸⁷ Por ejemplo: Al cual considera en su toma de decisiones y la mantiene informada de sus planes y operaciones y el impacto que para ella tienen sus actividades, productos y servicios.

- e. extiende el debate a los colaboradores e interesados directos dependiendo del aspecto en cuestión.
 - f. toma medidas correctivas en respuesta a reclamaciones y manifestaciones válidas de la comunidad.
4. ¿La empresa conoce e identifica las particularidades de la comunidad local para prevenir posibles conflictos respecto a sus **costumbres y creencias** que pueda provocar su manera de operar?
5. ¿La empresa establece relaciones de **diálogo y colaboración** con grupos organizados de la comunidad?
6. **¿La empresa participa en el fortalecimiento de las organizaciones locales que representan intereses legítimos de la comunidad?**⁸⁸

Si es el caso, entonces...

- a. identifica organizaciones sociales registradas y expertas en el tema para trabajar en colaboración con ellas.
- b. privilegia el establecimiento de alianzas intersectoriales para la atención de temas de interés específico para la comunidad.

CIUDADANÍA Y CIVISMO EMPRESARIAL

7. **¿La empresa apoya acciones de interés público que contribuyan a reducir la desigualdad social y fortalecer el capital social, natural y humano?**⁸⁹
8. ¿La empresa participa en asociaciones y foros empresariales en lo que ejerce su liderazgo en sus **ámbitos de influencia social**?

Si es el caso, entonces...

- a. participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados con la defensa y promoción de los intereses específicos de su ramo o sector de negocios.
 - b. cuestiones de interés público y responsabilidad social.
9. ¿La empresa toma una posición activa en la discusión y propuesta de políticas públicas y participa en el desarrollo de las mismas, así como en actividades de cabildeo, sea individualmente o dentro de sus agrupaciones gremiales y/o empresariales?⁹⁰

INVERSIÓN SOCIAL

10. ¿La empresa cuenta con un **programa social y de vinculación con la comunidad** estructurado, gestionado mediante una fundación, instancia, equipo profesional o sistema de planeación?

Si es el caso, entonces...

- a. asigna, a todos los niveles, funciones y responsabilidades específicas para alcanzar los objetivos de involucramiento con la comunidad.
- b. emplea especialistas para planear y evaluar sus actividades en el campo social.

⁸⁸ **Criterio Esencial número 27. Afín** a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos; Objetivos del Milenio; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Norma AA1000.

⁸⁹ **Criterio Esencial número 26. Afín** a los siguientes estándares: Norma AA1000; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos; Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

⁹⁰ **Afín** a la Guía para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI (G3.S05).

11. ¿La empresa selecciona **causas sociales** afines a su negocio y/o a los intereses de su comunidad interna?⁹¹

Si es el caso, entonces...

- identifica organizaciones sociales registradas y expertas en el tema para trabajar en colaboración con ellas.
- procura la alineación de los valores de la empresa y de la comunidad.
- busca oportunidades para promover sus productos y servicios relacionados apoyando causas sociales.
- rechaza participar como patrocinador en cualquier programa o evento que vaya en contra de la dignidad de la persona y los valores de la comunidad.

12. ¿La empresa **patrocina proyectos sociales** coordinados por asociaciones en las que opera?

Si es el caso, entonces...

- ¿La empresa patrocina o realiza concursos, o entrega premios relacionados a temas sociales?

13. ¿La empresa destina algún **presupuesto** o porcentaje de sus utilidades antes de impuestos a programas de interés público que contribuyan a la reducción de la desigualdad social o al desarrollo humano, social, o económico de la comunidad?⁹²

Si es el caso, entonces...

- cuenta con un presupuesto o patrimonio fijo destinado a la inversión comunitaria.
- cuenta con una instancia, programa o fundación responsable de la gerencia, seguimiento y/o atención de sus programas en la comunidad.
- cuenta con un equipo profesional que conduzca sus programas sociales, directos o indirectos.
- además de donaciones corporativas, involucra a organizaciones y/o líderes sociales en el diseño e implementación de sus proyectos sociales.
- cuenta con un comité asesor externo o mixto que determine los criterios de inversión y selección de organizaciones conforme a normas preestablecidas.
- procura la alineación de los valores de la empresa y de la comunidad.
- busca oportunidades para promover sus productos y servicios relacionados apoyando causas sociales.

14. ¿La empresa contribuye con recursos financieros y no financieros la realización de **actividades públicas, cívicas o de beneficio social**, económico o ambiental?^{93,94}

Si es el caso, entonces...

- cede espacios y equipamientos para el desarrollo de proyectos y actividades de la comunidad.
 - utiliza sus aptitudes y facilidades técnicas, tecnológicas y administrativas para fortalecer su acción social y a sus beneficiarios.
15. ¿La empresa contribuye financieramente, de forma eventual, con las autoridades en la realización de **actividades o programas no partidistas**, de interés o beneficio general

⁹¹ personal, directivos, familiares, etc.

⁹² Se sugiere tomar como estándar el 1% de las utilidades antes de impuestos.

⁹³ gente, equipo, servicios, facilidades, etc.

⁹⁴ Por ejemplo: productos comercializables y/o servicios sin costo.

adicionalmente a sus contribuciones sociales, sin acuerdo de ninguna retribución legal o comercial?

16. ¿La empresa contribuye con programas de negocio a incrementar la **capacidad de consumo y la disponibilidad de productos o servicios** que los sectores de menor ingreso de la comunidad necesitan?⁹⁵

PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

17. Promueve con acciones específicas la filantropía, **participación y responsabilidad social** entre sus empleados, proveedores, acreedores, clientes e instituciones con los que se relaciona.⁹⁶

Si es el caso, entonces...

- a. ¿La empresa hace participar a colaboradores y asociados en el diseño e implementación de sus proyectos sociales?
 - b. ¿La empresa incluye la participación de sus voluntarios dentro de los criterios para otorgar sus apoyos sociales?
18. ¿La empresa estimula la formación de **redes de acción social** y contribuye al impulso de políticas públicas que apoyen su labor?
19. ¿La empresa orienta sus acciones y programas sociales hacia el desarrollo de nuevas metodologías y a la **difusión de experiencias exitosas**?
20. ¿La empresa orienta parte de sus apoyos a ampliar la cobertura y la calidad de la atención prestada por las organizaciones de la sociedad civil con las cuales establece **alianzas**?

BALANCE SOCIAL

21. ¿La empresa informa a los **representantes de la comunidad** sobre las acciones que emprende?
22. ¿La empresa establece un proceso de **evaluación externa** para medir el impacto de sus estrategias de involucramiento con la comunidad?

Si es el caso, entonces...

- a. recopila la información adicional sobre las organizaciones a las que apoya y la considera en la toma de decisiones.
 - b. cuenta con indicadores sociales concretos, previamente establecidos, para medir el impacto de sus programas en la comunidad.
 - c. evalúa el impacto social de sus inversiones y proyectos comunitarios utilizando retroalimentación o participación de los beneficiarios.
23. ¿La empresa cuenta con un **reporte público** sobre sus acciones y contribuciones en términos de responsabilidad social (balance o reporte social o de sustentabilidad), o lo incluye como un tema en su informe anual?⁹⁷

Si es el caso, entonces...

- a. incorpora el balance social a sus estados financieros sobre sus aportaciones sociales.
 - b. incluye en su reporte o balance críticas y sugerencias de otras partes afectadas por sus negocios, promoviendo procesos de debate colectivo.
24. ¿La empresa utiliza los datos sociales como herramienta de **gestión de sus negocios**?

⁹⁵ **Afin** a los Programas de Negocios orientados a la Base de la Pirámide (www.cespedes.org.mx)

⁹⁶ Por ejemplo: promueve el voluntariado.

⁹⁷ Cemefi elaboró en el 2002 junto con algunas ESR una guía para la elaboración de un Reporte Social.

25. ¿La empresa establece **canales permanentes de diálogo** con los diferentes sectores de la comunidad en que opera para conocer lo que piensan sus grupos de relación sobre su responsabilidad social?

CADENA DE VALOR

26. ¿La empresa incluye criterios de responsabilidad social para la **selección, evaluación y renovación de proveedores**?
Entonces, cumple también con:
- La empresa cuenta con incentivos para proveedores con gestión y programas socialmente responsables.
27. ¿La empresa **estimula la adopción de criterios de responsabilidad social entre los integrantes de su cadena de valor**?⁹⁸
28. ¿La empresa contribuye al **desarrollo gerencial y de capacidades de sus proveedores**, en particular los locales, buscando mantener con ellos relaciones comerciales duraderas?
29. ¿La empresa incluye dentro de sus **proveedores** individuos, organizaciones sociales o grupos comunitarios **usualmente excluidos**?⁹⁹
30. Posee estrategias para el **desarrollo de sus proveedores**, en particular de los locales.
100

31. Otra(s) variable(s) aplicada(s) en la empresa:

⁹⁸ **Criterio Esencial número 28. Afín** a los siguientes estándares: Programa Cadena de Valor Socialmente Responsable; Norma AA1000; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos; Manual de Contenidos Forum Empresa.

⁹⁹ Indígenas, personas con discapacidad, poblaciones rurales.

¹⁰⁰ Da oportunidad como proveedores a pequeños, micro empresas o grupos productivos de las comunidades en que opera.

USO SUSTENTABLE DE LOS RECURSOS Y DEL MEDIO AMBIENTE

0. Declaramos conocer y cumplir con todas los requisitos de ley aplicables a la empresa en esta materia.

OPERACIONES AMBIENTALES¹⁰¹

1. ¿La empresa cuenta con un **área encargada de los asuntos ambientales**, reconocida en la estructura organizacional?¹⁰²

Si es el caso, entonces...

- a) Considera las propuestas del departamento o área ambiental para la planeación estratégica y las decisiones en asuntos corporativos.

2. ¿La empresa considera utilizar **productos y/o tecnologías respetuosos del ambiente en su producción, servicio y labores administrativas?**^{103, 104}

POLÍTICAS AMBIENTALES¹⁰⁵

3. ¿La empresa considera el desarrollo sustentable en su misión y visión corporativas; por consiguiente, se fija metas ambientales formales a corto y largo plazo?^{106, 107}
4. ¿La empresa **alienta el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente?**¹⁰⁸
5. ¿La empresa sigue los códigos y estándares nacionales y/o internacionales para definir y actualizar sus **políticas ambientales?**¹⁰⁹

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Tiene reglamentos y normas de eficiencia ambiental que superan los requerimientos de las legislaciones nacional y local vigentes.^{110, 111}
- b) Actualiza continuamente sus políticas, programas y actividades ambientales, además de

¹⁰¹ Importancia del área, departamento o función dentro de la estructura de la empresa.

¹⁰² Adicionalmente cuenta con grupos organizados dedicados al cuidado ambiental.

¹⁰³ **Afin** al Principio número 9 del **Pacto Mundial ONU**.

¹⁰⁴ Ejemplos de productos respetuosos del ambiente son materiales reciclados, insumos de bajo impacto ambiental, detergentes biodegradables, piezas restauradas, entre otros.

¹⁰⁵ Compatibilidad de la misión y visión corporativas con el desarrollo sustentable.

¹⁰⁶ Se recomienda a la empresa realizar una evaluación de los logros e impacto de los programas externos.

¹⁰⁷ ¿Vincula a su personal en acciones ambientales dirigidas a la sociedad?

¹⁰⁸ **Afin** al Principio número 9 del **Pacto Mundial ONU**.

¹⁰⁹ Cuenta con la certificación ISO 14000 u otra certificación medioambiental equivalente.

¹¹⁰ Por ejemplo: entre otras acciones, no desecha en el drenaje los residuos líquidos (detergentes, aceites, etc.)

¹¹¹ Reglamentos y normas ambientales en la empresa, cumplimiento de la legislación.

considerar la planeación ambiental en el desarrollo de nuevos negocios.

6. ¿La empresa ha manifestado de manera clara sus valores, principios y compromisos ambientales? ^{112, 113}

Si es el caso, entonces su empresa...

a) Determina anticipadamente cuál debe ser su comportamiento a favor del medioambiente, sus acciones para aprovechar mejor los recursos y sus principales retos ambientales. ¹¹⁴

INVERSIÓN¹¹⁵

7. ¿La empresa destina una partida de su presupuesto anual a programas de bienestar ambiental, ya sean propios o externos? ¹¹⁶

Si es el caso, entonces su empresa...

a) Trabaja con inversionistas y socios para buscar la sustentabilidad en la planeación de negocios.

b) Destina fondos para programas externos de bienestar ambiental. ¹¹⁷

c) Invierte en la innovación, identificación, adopción y difusión de tecnologías ambientalmente sustentables para el desarrollo, distribución y consumo de sus productos y/o servicios. ¹¹⁸

d) Dona los excedentes de mobiliario y equipo favoreciendo su reutilización y aprovechamiento. ¹¹⁹

CAPACITACIÓN Y PROGRAMAS AMBIENTALES

8. ¿La empresa realiza programas de capacitación ambiental para todo el personal y otros grupos de relación? ¹²⁰

Si es el caso, entonces su empresa...

¹¹² **Afin** al Principio número 7 del **Pacto Mundial ONU**

¹¹³ Se recomienda a la ESR realizar evaluación de los logros e impacto de los programas externos.

¹¹⁴ **Afin** al Principio número 7 del **Pacto Mundial ONU**

¹¹⁵ Consideraciones ambientales en los procesos de inversión, presupuesto que reciben los asuntos ambientales internos, donaciones para programas externos de bienestar ambiental.

¹¹⁶ Por ejemplo, campañas de reciclaje, reforestación, conservación de especies amenazadas.

¹¹⁷ (reforestación, protección de especies, campañas de reciclaje, etc.)

¹¹⁸ **Criterio Esencial número 18. Afin** a los siguientes estándares: Carta de la Tierra; Convención de Viena para la Protección de la Capa de Ozono; **Principios del Pacto Mundial ONU**; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Objetivos de Desarrollo del Milenio; Declaración de Río sobre Desarrollo y Medio Ambiente.

¹¹⁹ (inventarios muertos)

¹²⁰ Por ejemplo: programas especializados para las áreas estratégicas, como producción, administración, mantenimiento e intendencia. **Criterio Esencial número 17. Afin** a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Objetivos de Desarrollo del Milenio; **Principios del Pacto Mundial ONU**; ISO 14000; Indicadores Ethos.

a) Orienta su toma de decisiones a la creación de valor a corto y largo plazo, contribuyendo al incremento del bienestar y progreso en su entorno inmediato, y para alcanzar el “desarrollo sustentable”, asumiendo una mayor responsabilidad ambiental.
121, 122, 123

9. ¿La empresa realiza programas ambientales educativos de acceso público y permite la participación de sus clientes en su diseño e implementación?

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Extiende sus actividades educativas a los familiares de sus empleados y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa.
- b) Lleva a cabo campañas de concienciación y educación medioambiental dirigidas a públicos más amplios.
- c) Participa o apoya proyectos educativos en cooperación con organizaciones medioambientales y ejerce un liderazgo social a favor de esta causa.

10. ¿La empresa motiva y hace participar a toda la comunidad laboral y cadena de valor en los programas ambientales y proponer iniciativas para la eficiencia ambiental de sus actividades?

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Extiende sus políticas y criterios ambientales a la cadena de suministro y los utiliza en la selección de proveedores.
- b) Trabaja con sus clientes y proveedores sobre el cuidado al medioambiente y aprovechamiento de los recursos.

11. ¿La empresa tiene programas para garantizar el consumo responsable de **agua y energía** en sus instalaciones y oficinas?

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Trata las aguas residuales más allá de lo que indican las normas técnicas vigentes¹²⁴.
- b) Disminuye descargas contaminantes a drenaje.

¹²¹ **Afin** al Principio 8 del **Pacto Mundial ONU**.

¹²² Definido por la Comisión de Medioambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas como el “desarrollo que satisface las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

¹²³ valor económico, medioambiental y social

¹²⁴ Por ejemplo: Entre otras acciones, no desecha al drenaje los residuos líquidos (detergentes, aceites, etc.)

12. ¿La empresa tiene programas para el **uso responsable de insumos de oficina**, en especial para reducir el uso de papel y energía eléctrica? ^{125, 126}

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AMBIENTAL¹²⁷

13. ¿La empresa los clientes y la comunidad externa reciben información clara sobre el **impacto ambiental** de la empresa? ¹²⁸
14. ¿La empresa brinda a los clientes información clara sobre las características, forma de uso y riesgos de sus productos y servicios y la forma de disminuirlos? ¹²⁹
15. ¿La empresa ha realizado una o más campañas de comunicación o publicidad con temas de desarrollo sustentable o resaltando los logros ambientales de la institución?
16. ¿La empresa difunde a la comunidad externa información ambiental general, reportes explícitos sobre su impacto ambiental e información sobre sus programas y políticas ambientales?
17. ¿La empresa fomenta la **cultura ambiental interna**, distribuyendo información continua? Adicionalmente, ¿se asegura de que sus medios de difusión sean efectivos para impactar a toda la comunidad laboral? ^{130, 131, 132, 133}

RELACIONES EXTERNAS¹³⁴

18. ¿La empresa recibe **apoyo de organismos públicos o privados** especializados en la temática ambiental? ¹³⁵

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Participa en una o más redes de trabajo sobre temas ambientales, en especial los que son de interés primordial para su giro específico.

¹²⁵ Uso de documentos electrónicos

¹²⁶ Tiene políticas o programas para reutilizar el papel; Por ejemplo, utilizando ambos lados de las hojas, ya sean para impresión o para tomar notas.

¹²⁷ Difusión de información ambiental general (dentro y fuera de la empresa), difusión de información sobre el impacto y política ambiental de la empresa, compatibilidad del marketing corporativo con el desarrollo sustentable.

¹²⁸ ¿La comunidad en donde está su empresa recibe información del impacto ambiental que generan sus instalaciones?;

Por ejemplo: factores de riesgo, potencialmente negativos o secundarios de su producto y/o servicio.

¹³⁰ Indicador de impacto y participación ambiental.

¹³¹ Hombre Naturaleza, A.C., propone que la empresa debe preguntarse: ¿son efectivos los medios que utiliza la empresa para la difusión interna de información ambiental (considera que llega a todos los empleados)?

¹³² ¿Promueve valores y actitudes dentro de la empresa para fortalecer la cultura ambiental?

¹³³ Realiza programas continuos de capacitación ambiental para los empleados.

¹³⁴ Participación de los clientes y la comunidad externa en asuntos ambientales de la empresa, participación del gobierno y las OSC en los asuntos y programas ambientales, relación con otras empresas (socios, proveedores, competidores), con respecto a asuntos ambientales.

¹³⁵ Por ejemplo, trabaja con especialistas para la disposición adecuada de residuos (sólidos, peligrosos, etc.), optimización del uso de recursos, capacitación ambiental, apoyo técnico, entre otros.

19. ¿La empresa maneja **criterios de eficiencia ambiental** dentro de su giro y de óptimo aprovechamiento de recursos para trabajar con proveedores, socios y otras instituciones, y sirve como ejemplo para las empresas competidoras?

INSTALACIONES

20. ¿La empresa cuenta con **instalaciones respetuosas del ambiente** y condiciones laborales favorables para la salud ambiental y personal, que minimizan un eventual impacto ambiental adverso?^{136, 137, 138, 139}

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Cuenta con iluminación y ventilación adecuada para las condiciones climáticas locales¹⁴⁰.
- b) Cuenta con procesos e instalaciones que minimicen un eventual impacto ambiental adverso.^{141, 142}

ENTRADA Y SALIDA DE RECURSOS

21. ¿La empresa cuenta con un programa integral de materiales en general (residuos materiales, energía, agua, etc.), considerando su separación, disposición correcta y, cuando es posible, su reciclaje o reutilización?¹⁴³
22. ¿La empresa cuenta con equipo, maquinaria y procesos que disminuyen el consumo de recursos, la generación de residuos y promueven el **ahorro de energía**?
23. ¿La empresa da un **aprovechamiento alternativo** (reutilización, reciclaje, donación, venta) o una disposición adecuada a sus residuos, subproductos y desechos?

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Da una disposición adecuada a todo su inventario muerto de mobiliario y

¹³⁶ ¿Conoce cómo impacta ambientalmente el giro de su empresa a la sociedad o alguna comunidad específica?, ¿ha realizado acciones continuas para disminuir este impacto?

¹³⁷ Una buena práctica es que sus productos cuenten con leyendas, advertencias o manuales que explícitamente hablen de los riesgos del uso los productos y/o servicios.

¹³⁸ ¿Es posible modificar la infraestructura de las áreas de trabajo que no son saludables o ambientalmente amigables (áreas verdes, iluminación natural, ventilación adecuada, etc.)?, ¿los espacios cerrados tienen adecuada iluminación natural, ventilación y ambiente verde (plantas naturales)?

¹³⁹ Por ejemplo, buena iluminación y ventilación; plantas naturales; espacios abiertos; limpieza y orden; edificios inteligentes o diseño arquitectónico de alta eficiencia ambiental.

¹⁴⁰ ¿Es posible modificar la infraestructura de las áreas de trabajo que no son saludables o ambientalmente amigables (áreas verdes, iluminación natural, ventilación adecuada, etc.)? ¿Los espacios cerrados tienen adecuada iluminación natural, ventilación y ambiente verde (plantas naturales)?

¹⁴¹ ¿Conoce cómo impacta ambientalmente el giro de su empresa a la sociedad o alguna comunidad específica?, ¿Ha realizado acciones continuas para disminuir este impacto?

¹⁴² Una buena práctica es el que sus productos cuentan con leyendas, advertencias o manuales que explícitamente hablen de los riesgos del uso los productos o servicios.

¹⁴³ Por ejemplo, dentro de estas acciones puede estar canalizar los residuos sólidos a centros de reciclaje, entre otros. **Criterio Esencial número 16. Afin** a los siguientes estándares: Directriz para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Objetivos de Desarrollo del Milenio; The Natural Step (TNS) www.naturalstep.org.

equipo.¹⁴⁴

b) Hace inversiones con el objetivo de reducir y substituir recursos de entrada y desarrolla un programa de reutilización de residuos por la propia empresa o por terceros.

24. ¿La empresa considera utilizar **productos y/o tecnologías respetuosos** del ambiente en su producción, servicio y labores administrativas?^{145, 146}

Si es el caso, entonces su empresa...

a) Trabaja en el diseño de sus productos y servicios, para aumentar su eficiencia ambiental.

TRANSPORTE¹⁴⁷

25. ¿La empresa realiza sus envíos y mensajería en transportes ambientalmente eficientes?¹⁴⁸

26. ¿La empresa mantiene acciones de control de las emisiones contaminantes de vehículos propios y de terceros a su servicio?

MANEJO DEL IMPACTO AMBIENTAL¹⁴⁹

27. ¿La empresa define su actuación por **comparación** con empresas de su ramo líderes en el cuidado ambiental?

Si es el caso, entonces su empresa...

a) Además de recurrir a comparaciones con empresas de excelencia, desarrolla programas de mejoría y conservación medioambiental en escala comparable a los impactos que causa.

b) Desarrolla nuevos negocios o ha adoptado un nuevo modelo para un negocio ya existente, que procure aprovechar oportunidades relacionadas a la sustentabilidad medioambiental.

28. ¿La empresa adopta una gestión responsable (conoce, evalúa y monitorea) sobre el impacto ambiental completo de sus productos y/o servicios, así como de su cadena productiva sobre la comunidad donde opera?^{150, 151, 152}

¹⁴⁴ Inventarios muertos.

¹⁴⁵ **Afin** al Principio número 9 del **Pacto Mundial ONU**.

¹⁴⁶ Ejemplos de productos respetuosos del ambiente son materiales reciclados, insumos de bajo impacto ambiental, detergentes biodegradables, piezas restauradas, entre otros.

¹⁴⁷ Impacto y características de los envíos y mensajería, eficiencia ambiental de los vehículos internos e impacto ambiental de los viajes del personal

¹⁴⁸ Por ejemplo: vehículos eléctricos, correo terrestre, medios electrónicos.

¹⁴⁹ Evaluación y monitoreo, medidas para su solución, minimización y prevención.

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Conoce la Ruta Ambiental completa de sus productos (desde su fabricación hasta su disposición final) y toma medidas para disminuir su impacto ambiental.¹⁵³
- b) Realiza estudios de impacto medioambiental, independientemente de las obligaciones legales.
- c) Sus procesos de gestión medioambiental están estandarizados y formalizados, e incluyen la determinación de metas, plan de acción y asignación de recursos.
- d) Lleva a cabo regularmente actividades de control, monitoreo y auditoría.
- e) Realiza estudios de impacto de la cadena productiva y del ciclo de vida de sus productos.
- f) Aplica medidas para su solución, minimización y prevención.
- g) Busca abastecerse de fuentes de energía renovable.
- h) Busca disminuir la generación de desechos.
- i) Busca la transformación de productos y servicios hacia una oferta sustentable.

29. ¿La empresa ha recibido **premios o reconocimientos** por su eficiencia ambiental y por su interés en los temas ambientales?
30. ¿La empresa emplea tecnologías y procedimientos encaminados a minimizar o **erradicar factores de riesgo** que sus productos pudiesen tener sobre las personas, las comunidades o el medioambiente?

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) Informa detalladamente a sus consumidores sobre los daños medioambientales resultantes del uso y destino final de sus productos.

31. Otra(s) variable(s) aplicada(s) en la empresa:

¹⁵⁰ ¿La comunidad en dónde está su empresa recibe información del impacto ambiental que generan sus instalaciones?

¹⁵¹ Este indicador también aborda el tema de información y comunicación.

¹⁵² **Criterio Esencial número 15. Afín** a los siguientes estándares: Convención de Viena para la Protección de la Capa de Ozono; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Declaración de Río sobre Desarrollo y Medioambiente; Directriz para la elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; ISO 14000; **Principios del Pacto Mundial ONU**; Objetivos de Desarrollo del Milenio; Indicadores Ethos; Carta de la Tierra.

¹⁵³ Tiene conocimiento de los principales impactos medioambientales causados por su actividad y enfoca su acción preventiva en los procesos que corren el riesgo de causar un daño potencial a la salud y seguridad de sus empleados.