



NORMA WORLDCOB-CSR:2011.2



WORLD CONFEDERATION
OF BUSINESSES
WORLDWIDE



NORMA WORLD COB-CSR:2011.2

Certificado de Responsabilidad Social Empresarial

La siguiente es una norma internacional desarrollada por World Confederation of Businesses (WORLD COB). La norma WORLD COB-CSR:2011.2 detalla los requisitos para toda organización que desea ser certificada y reconocida por WORLD COB en cuanto se adhiere a una cultura de valores éticos, mantiene una Política de Responsabilidad Social Empresarial y cuenta con un sistema que la gestiona. Asimismo, se encuentra en continuo mejoramiento de aquellas áreas que interesan a la norma.

El cumplimiento de los requisitos establecidos en ésta norma es certificado por WORLD COB y la verificación del cumplimiento de la norma será establecida mediante auditoría a cargo de WORLD COB o por tercera parte.

La auditoría será realizada por personas que reciban una habilitación por parte de WORLD COB como auditores de su norma de acuerdo a lo establecido en el documento 2PRAU01.

WORLD COB, como organización, tiene el propósito de fomentar, estimular, reconocer y apoyar a empresas y empresarios del mundo entero en su crecimiento y en sus vínculos comerciales, bajo la firme convicción de que son motor de desarrollo económico de los países y fuente de desarrollo social de los pueblos.

Empresas y organizaciones sanas y comprometidas con valores universales éticos y morales, abundarán en un mundo que será cada vez más justo e inclusivo.

Asimismo, WORLD COB, como organización, se encuentra comprometida con las empresas y su desarrollo, para que se desenvuelvan en un marco de sustentabilidad y de conciencia social, en cuyos balances consideren tanto los resultados económicos como los resultados ambientales y socioculturales.

Consideramos a los empresarios como líderes naturales con la capacidad de influir notablemente en la sociedad y su entorno; por ello como organización, pretendemos proveerles herramientas que les permitan aquilatar en su real dimensión su papel social y determinar estrategias en miras a cambiar el mundo para mejor.



Entendemos que la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) es un proceso continuo de mejora y adaptación en un contexto siempre cambiante; por lo tanto, la revisión y evaluación del sistema son constantes. En consecuencia, WORLD COB tiene por política realizar auditorías anuales.

El proceso de auditoría podrá realizarse en forma virtual o in situ, a elección del cliente. En el primer caso la certificación tendrá validez de un año y será renovada luego de la revisión de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma. En el segundo caso la certificación tendrá validez de tres años y será renovada luego de la revisión de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma.

Lo importante para WORLD COB es lograr que las organizaciones adquieran una cultura de RSE y con ella adquieran compromisos que permitan un mejoramiento continuo en su gestión, independientemente del sector en que desarrollen sus actividades.

MARCO:

El marco básico de esta norma es el respeto de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual WORLD COB suscribe.

(<http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml>).

La Organización debe cumplir con la legislación nacional, estar al día con sus impuestos y obligaciones, así como cumplir con las normas laborales, ambientales y de toda índole que le sean aplicables.

El cumplimiento de lo antedicho es lo que cualquier organización debe hacer mínimamente para funcionar legalmente y éticamente. La RSE implica que la Organización voluntariamente vaya más allá de lo exigido por la ley, motivada por principios éticos y morales.

La corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, son actividades fuera de la ley y contrarias a la responsabilidad social empresarial.

La Dirección debe estar comprometida en que la Organización se desenvuelva y crezca en un marco de sostenibilidad y armonía con su entorno, siendo ejemplo de valores y trabajando en beneficio de sus stakeholders (grupos de interés), fundamentalmente su comunidad, logrando un equilibrio social, ambiental y económico en su gestión

Pre-requisitos:

La Organización debe presentar ante WORLD COB certificados y documentos públicos que verifiquen su cumplimiento en cuanto a pago de impuestos, aportes sociales, entre otros, o firmar una declaración juramentada dando fe de ello bajo responsabilidad.





La Organización debe informar a WORLD COB, para su consideración, si al momento mantiene algún litigio, enfrenta alguna demanda, sanción o multa por incumplimiento de alguna norma o ley aplicable a su actividad, problemas de licencia social, enfrentamiento con la comunidad (que pudiera ser determinante para otorgar la certificación). De no ser así, se considerará ocultamiento de información, lo que puede determinar el retiro de la certificación y de la Organización del registro.

Requisitos:

1. Documentación:

- 1.1. La Organización debe establecer, redactar y mantener documentada, en cualquier formato accesible y fiable, una Política de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE), la misma que debe ser coherente con los objetivos de la empresa, debe ser elaborada con amplia participación de los trabajadores y debe apoyarse en un serio estudio de las normas y tratados existentes en la materia.
- 1.2. La Política de Responsabilidad Social Empresarial será un documento de carácter público, de fácil acceso y amplia difusión, en el que se exponga el compromiso de la Organización, los objetivos y los medios para mantener un sistema de gestión acorde a los criterios de Responsabilidad Social Empresarial. De preferencia, deberá estar alineada e integrada a la política general de la Organización y ser coherente con la Misión, Visión y Objetivos de la misma.
La difusión y comunicación acertada de la PRSE es indispensable, tanto al interior como al exterior de la Organización, de esta manera, se facilita la interacción entre todos los grupos y segmentos involucrados en la gestión de la misma.
- 1.3. La Organización debe establecer un código de conducta y mantenerlo documentado y difundido a todos sus relacionados. Para WORLD COB, el código de conducta debe contener normas de comportamiento para todos los integrantes de la Organización, que regulen todos los aspectos de conducta profesional, laboral, conductas de anticorrupción, confidencialidad y respeto, así como mecanismos para resolver aquellos casos que no estén contemplados en sí mismo.

2. Estructura del Sistema de RSE:

- 2.1. Deberá conformarse, de preferencia dentro de la estructura organizacional, un área encargada de todo lo relacionado al sistema de Responsabilidad Social Empresarial en función del tamaño y alcance de la empresa.



2.2. Se designará responsable(s) para guiar y supervisar la gestión de RSE.

La Organización deberá actualizarse constantemente en cuanto a todo lo relacionado con la normativa, siendo esto responsabilidad del encargado designado.

2.3. Se establecerá un cronograma de reuniones periódicas entre la dirección y él (los) responsable(s), para evaluar el funcionamiento del sistema de gestión en relación a la RSE. En estas reuniones se elaborará un acta en donde consten los participantes, los temas tratados y las resoluciones tomadas.

2.4. Deben asignarse recursos para el área de acuerdo a la escala de la Organización.

2.5. Se definirá un Comité Ejecutivo que atienda casos excepcionales.

2.6. Se presentará un informe que identifique a los stakeholders (grupos de interés) y demás ámbitos de influencia de la Organización.

Capítulo A

Contexto interno de la Organización

3. Relaciones laborales:

3.1. La Organización debe cumplir estrictamente con la legislación vigente y demás normas del sector nacional. La jornada laboral, sin incluir horas extras, debe definirse por ley y no exceder las 48 horas semanales. Se debe otorgar por lo menos un día libre por período continuo de 6 días laborados. Las excepciones a ésta regla aplican si existe un acuerdo de negociación colectiva o en casos particulares, dependiendo de la actividad de la Organización, previa verificación y aprobación de la entidad regente en el ámbito laboral del país. El detalle de la composición del pago debe ser por escrito y claro para el trabajador.

La Organización, en el ámbito laboral, debe cumplir con los principios del “Pacto Mundial de la ONU”, señalados a continuación:

3.1.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

3.1.2. Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.





3.1.3. Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

3.1.4. Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

3.2. Deben existir instancias de diálogo entre la Dirección y los empleados, así como medios previstos para conocer la opinión de los trabajadores en cuanto a su percepción de la Organización y su grado de satisfacción personal.

4. Seguridad en el trabajo y políticas en salud:

La Organización debe proveer un ambiente seguro y saludable que brinde condiciones dignas de trabajo y adoptará medidas efectivas para prevenir potenciales accidentes y lesiones al trabajador. Por lo tanto, proporcionará todo el equipo y material de protección personal apropiados para sus empleados según sea el caso.

Será responsabilidad de la Organización:

4.1. Documentar una política o manual de seguridad y prevención de accidentes o enfermedades profesionales.

4.2. Realizar estudios, investigación y toda actividad necesaria para identificar riesgos vinculados a las labores, así como establecer mecanismos de prevención.

4.3. Capacitar al personal sobre seguridad y riesgos en la Organización. La información en la organización debe ser fluida, transparente y constante.

4.4. Destinar un porcentaje del presupuesto anual a esta área en función de la escala de la Organización.

4.5. Proporcionar a su personal acceso a instalaciones y servicios higiénicos limpios y agua potable y/o segura.

4.6. En caso de una lesión relacionada al, o durante el trabajo, la empresa debe contar con elementos para brindar los primeros auxilios y ayudar al trabajador a obtener el tratamiento médico oportuno.



5. Capacitación y formación profesional:

- 5.1.La Organización debe promover el desarrollo personal y profesional de los empleados. Para ello, se realizará una planificación anual de capacitación.
- 5.2.Se deben realizar informes o registros de las actividades desarrolladas.

Capítulo B

Contexto social externo a la Organización.

6. Familia

- 6.1.La Organización debe tener (en un marco de respeto al trabajador y a su intimidad) consideración al entorno familiar, y en lo posible fomentar actividades sociales con el empleado y su familia: la realización de convenios, canastas y programas especiales.
- 6.2.Considerar, cuando sea aplicable, ofrecer parte de las instalaciones en la Organización para guardería, comedor, entre otros; destinados a mejorar la situación familiar.
- 6.3.Respetar las responsabilidades familiares de los empleados proporcionando un horario laboral razonable y permisos de paternidad o maternidad cuando corresponda.
- 6.4.Realizar informes o registros de todas las actividades efectuadas a nivel familiar, el grado de participación, los resultados y los recursos utilizados para este propósito.

7. Clientes:

- 7.1.Facilitar al cliente el acceso a la información relevante y suficiente del producto y/o servicio.
- 7.2.La Organización debe tener un adecuado servicio de postventa, garantías, atención al cliente, entre otros. La Organización en caso de descubrir defectos en el diseño y/o fabricación posterior a la distribución de servicios o productos, debe informar y adoptar las medidas necesarias para la reparación, compensación o reposición.
- 7.3.Habrà claridad y transparencia en la información sobre contraindicaciones, problemas de privacidad u otros riesgos que pudieran presentar los productos o servicios para el usuario.



7.4. Determinar medios específicos para conocer la opinión de los usuarios: vías de reclamos, encuestas, llamadas telefónicas, buzón de sugerencias, correos electrónicos, entre otras opciones.

7.5. La Organización realizará capacitaciones especializadas en la empresa para garantizar una buena atención del cliente.

7.6. El marketing y la gestión de venta deben ser responsables, alineados a la PRSE.

7.7. Se contará con personal responsable del área Clientes, que lleve los controles necesarios para recibir, evaluar y solucionar las reclamaciones o quejas y mantener registros de esto.

8. Proveedores:

Para la selección de los principales proveedores se tomará en cuenta la Política de Responsabilidad Social de la Empresa, procurando que la conducta y la producción de insumos o servicios por parte del proveedor sean coherentes con la misma.

8.1. Los proveedores deben conocer la Política de Responsabilidad Social de la Empresa. Mantener en lo posible un registro donde figure la constancia de esto.

8.2. Se debe comprobar que los proveedores cumplan con la legislación nacional, estando al día con sus impuestos y obligaciones, así como cumplir con las normas laborales, ambientales y de toda índole que le sean aplicables. Se debe mantener un registro en cuanto a la valoración realizada en este sentido, de los proveedores.

9. Comunidad:

La Organización tendrá en cuenta las repercusiones que tienen sus actividades en las comunidades en las que opera y adoptará las medidas oportunas para tener un impacto positivo.

9.1. Generar en lo posible alianzas estratégicas con organismos públicos o privados para realizar acciones a favor de la comunidad.

9.2. Tomar en cuenta las opiniones de empleados y otros actores involucrados directamente para conocer las necesidades de la comunidad.



- 9.3. Promover el voluntariado y la participación de los empleados en la realización de actividades de apoyo comunitario.
- 9.4. Llevar registro de todas las actividades realizadas con y para la comunidad.
- 9.5. Evaluar periódicamente los resultados de las actividades en función del grado de participación y satisfacción de los involucrados.
- 9.6. Considerar el entorno físico de la empresa, de manera que sea estéticamente adecuado, limpio, con control de olores, ruidos, movimientos de vehículos, minimizando los posibles riesgos para la seguridad y así generar un ambiente de buena vecindad con la comunidad.
- 9.7. Promover la conservación y protección del patrimonio cultural, ambiental y social del sector o área de influencia directa, en especial cuando las operaciones de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.

Capítulo C

Ambiente

10. Ambiente:

Toda actividad humana de hecho genera impactos y no siempre son positivos. Por tanto, la Organización contemplará “medidas de mitigación”, entendiéndose como tales la implementación o aplicación de cualquier acción tendiente a eliminar o minimizar los impactos ambientales adversos de un proyecto:

- Evitar proyectos o actividades que puedan resultar en impacto ambiental adverso.
- Prevenir cualquier acción que pueda afectar un recurso o atributo ambiental.
- Limitar el grado, extensión, magnitud o duración del impacto ambiental adverso.
- Rectificar las acciones que han provocado impactos negativos, con la intención de reparar y rehabilitar el recurso afectado.
- Compensar la pérdida de un recurso ambiental en un lugar; con la creación o protección de éste mismo tipo de recurso, en otro lado.

10.1. La empresa debe definir una política o compromiso ambiental explícito en la PRSE, que identifique los procesos de la empresa que tienen impacto ambiental de cualquier índole, para prevenir los mismos y mejorar el desempeño de la Organización en pro del desarrollo sustentable.





- 10.2. Designar responsable(s) para los temas ambientales: evaluación, seguimiento, actualización de normas y todo lo relacionado.
- 10.3. Evaluar el impacto ambiental de las actividades de la empresa. Para ello se deben realizar estudios, definir controles y mantener registros. Se evaluarán los procesos productivos de la empresa cuidando que sean coherentes con la PRSE.
- 10.4. Realizar capacitaciones al personal en el tema.
- 10.5. Destinar recursos en el presupuesto anual acordes a la escala de la empresa y al impacto y riesgo ambiental propios.
- 10.6. Buscar la mejora continua en los hábitos de consumo energético, de agua y otros recursos, y promover el uso de tecnologías amigables con el ambiente.
- 10.7. Promover el reciclaje y la clasificación de la basura. Se contará con un sistema de retorno de envases, disposición de desechos, entre otros; que estará coordinado con la empresa pública o privada encargada de la disposición y tratamiento de residuos.





© WORLD COB 2013

Reservados los derechos de reproducción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse el íntegro o parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico, físico y/o mecánico, incluidos el fotocopiado y la microfilmación, sin la autorización por escrito recibida de WORLD COB.

