

**DOCUMENTO REFERENCIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
COOPERATIVAS**

**ÁNGELA MARÍA CORTES CAÑÓN
GERMÁN ROMERO LÓPEZ
NIDIA ZABALA CÓRDOBA**

**UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD
BOGOTÁ D.C.
2012**

**DOCUMENTO REFERENCIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
COOPERATIVAS**

**ÁNGELA MARÍA CORTES CAÑÓN
GERMÁN ROMERO LÓPEZ
NIDIA ZABALA CÓRDOBA**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN – IFI
MONOGRAFÍA**

**JAIME OBREGÓN PUYANA
TUTOR**

**UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD
BOGOTÁ D.C.
2012**

AGRADECIMIENTOS

En el discurrir de nuestras vidas se nos presentan muchas oportunidades para crecer como personas espiritual e intelectualmente. Cada acción que realizamos contribuye con este proceso que llamamos vivir y en él encontramos personas que nos apoyan y nos brindan su amistad.

Agradecemos a nuestras familias, por el apoyo brindado en esta etapa de desarrollo intelectual permitiéndonos lograr la meta de este proyecto formativo.

Agradecemos a Dios por cruzar nuestros caminos y darnos la oportunidad de compartir un año de nuestras vidas alrededor de esta especialización. Un año que nos permitió intercambiar conocimientos, experiencias, aprender a ser tolerantes y lo más importante de todo, construir una verdadera amistad.

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
JUSTIFICACIÓN	13
OBJETIVOS	14
MARCO CONCEPTUAL	15
DISEÑO METODOLÓGICO	20
1. MARCO DE REFERENCIA	21
1.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (CONTEXTO, HISTORIA, DESCRIPCIÓN)	21
1.2. NORMAS TÉCNICAS REFERENTES A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	25
1.2.1. Guía técnica colombiana GTC 180	26
1.2.2. ISO 26000:2010 guía de responsabilidad social	29
1.2.3. Constitución política de Colombia:	38
1.2.4. Proyecto de ley 70 de 2010.....	44
1.2.5. Otras normas internacionales relacionadas con temas de RSE.....	48
1.3. SISTEMA DE GOBIERNO EN LAS COOPERATIVAS.....	52
1.3.1. Ley 79 de 1988.....	52
1.3.2. Ley 454 de 1998.....	55
1.3.3. Marco de gobierno para cooperativas	55
1.4. ESTADO ACTUAL DE LA RSE EN COLOMBIA (EVOLUCIÓN).....	61
1.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL A NIVEL INTERNACIONAL	65
1.6. TENDENCIAS ACTUALES EN COLOMBIA Y EL MUNDO.....	70
1.7. RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DEL MARCO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS	73
2. MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA ISO 26000	75

2.1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.....	75
2.1.1 Casos empresariales.....	85
2.2. DERECHOS HUMANOS	88
2.2.1. Asuntos sobre Derechos Humanos.....	89
2.3. PRÁCTICAS LABORALES.....	105
2.3.1. Casos empresariales:.....	115
2.4. EL MEDIOAMBIENTE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	118
2.4.1. Casos empresariales.....	132
2.5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	139
2.5.1. Mejores prácticas para su aplicación	142
2.6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES.....	150
2.6.1. Mejores prácticas para su aplicación	156
2.7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.....	161
2.7.1. Definición de la materia.....	161
2.7.2. Asuntos sobre participación activa y desarrollo de la comunidad	164
2.7.3. Casos empresariales.....	170
CONCLUSIONES	174
BIBLIOGRAFÍA	177

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Evolución de la RSE en las empresas	22
Tabla 2. Artículos relacionados, Constitución Política de Colombia.	39
Tabla 3. Artículo 58, Constitución Política de Colombia.	40
Tabla 4. Artículo 333, Constitución Política de Colombia.	41
Tabla 5. Artículo 333, Constitución Política de Colombia.	41
Tabla 6. Artículo 333, Constitución Política de Colombia.	42
Tabla 7. Artículos 79 y 80, Constitución Política de Colombia.	42
Tabla 8. Artículo 83, Constitución Política de Colombia.	43
Tabla 9. Principios de un buen gobierno corporativo establecidos por la OCDE ...	80
Tabla 10. Aspecto de análisis en Debida Diligencia.	89
Tabla 11. Análisis sobre situaciones de riesgo para los derechos humanos	91
Tabla 12. Análisis sobre complicidad.....	95
Tabla 13. Análisis de resolución de reclamaciones.	98
Tabla 14. Análisis de los Derechos civiles y políticos.	101
Tabla 15. Análisis de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales	102
Tabla 16. Análisis de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo ...	103
Tabla 17. Análisis de las prácticas laborales	110
Tabla 18. Análisis profundo de las prácticas laborales.	112
Tabla 19. Análisis de la prevención de la contaminación.....	123
Tabla 20. Análisis del uso sostenible de los recursos.....	125
Tabla 21. Análisis de Mitigación del cambio climático y adaptación a este	127
Tabla 22. Análisis de Protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.	130
Tabla 23. Análisis sobre mejores prácticas.....	143
Tabla 24. Indicadores <i>Ethos</i> de responsabilidad social empresarial.....	145
Tabla 25. Mejores prácticas.....	156
Tabla 26. Indicadores Ethos mejores prácticas	157

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Estructura de la GTC 180.....	27
Gráfica 2. Fases del ciclo PHVA.....	28
Gráfica 3. Temas del ciclo PHVA.....	29
Gráfica 4. Composición de la ISO 26000.....	30
Gráfica 5. Temas de la ISO 26000.....	34
Gráfica 6. Evolución de las principales variables. Sector Cooperativo Colombiano.	47
Gráfica 7. Cuadro comparativo de Corvinde frente a la norma ISO 26000.....	57
Gráfica 8. Estructura Organizacional de Corvinde.....	58
Gráfica 9. Organigrama de Corvinde.....	59
Gráfica 10. Los diez principios del pacto global.....	68
Gráfica 11. Relación entre empresa – <i>stakeholders</i>	71
Gráfica 12. Principios de la RSE.....	76
Gráfica 13. Asociaciones bajo estructuras de administración cooperativa.....	79
Gráfica 14. Descripción de los Asuntos sobre Derechos Humanos.....	88
Gráfica 15. Situaciones de riesgo para los derechos humanos.....	90
Gráfica 16. Porcentaje de implementación de políticas por tamaño de compañía	92
Gráfica 17. Acto de complicidad.....	94
Gráfica 18. Características de la resolución de reclamaciones.....	97
Gráfica 19. Acciones para la resolución reclamaciones.....	99
Gráfica 20. Derechos Económicos, Sociales y Culturales – Acciones.....	102
Gráfica 21. Acciones Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.....	104
Gráfica 22. Estructura genérica de la organización de una entidad cooperativa	109
Gráfica 23. Principios ambientales.....	119
Gráfica 24. Aspectos estratégicos.....	120
Gráfica 25. Impactos negativos en el ambiente.....	121

Gráfica 26. Aspectos estratégicos para la eficiencia ambiental	124
Gráfica 27. Acciones de mejoramiento ambiental.....	126
Gráfica 28. Mitigación del cambio climático.	128
Gráfica 29. Adaptación al cambio climático.	129
Gráfica 30. Aspectos de mejoramiento medioambiental	131
Gráfica 31. Acciones corporativas de mejoramiento medioambiental.....	132
Gráfica 32. Prácticas justas de operación – Elementos.....	139
Gráfica 33. Elementos de los asuntos de consumidores	150
Gráfica 34. Principios fundamentales de participación activa y desarrollo de la comunidad	162
Gráfica 35. Objetivos de la Declaración del Milenio.....	163
Gráfica 37. Acciones de acceso a la tecnología	167
Gráfica 38. Acciones para promover la salud	169

RESUMEN

Este documento, en su primer capítulo, se contextualiza al lector sobre la definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), su evolución y cómo ésta se ha convertido en un factor determinante para garantizar el desarrollo sostenible de una organización. Asimismo, expone las características de las normas locales e internacionales que sirven de guía a las organizaciones que voluntariamente quieran adherirse a las buenas prácticas de la RSE.

La RSE es un tema de interés no solo para las organizaciones privadas, sino a nivel gubernamental. En este documento se hace una aproximación a las normas y proyectos de ley en los que actualmente trabaja el gobierno Colombiano, así como, un análisis de las normas que regulan la conformación del sector solidario y específicamente las que determinan las reglas de comportamiento y características de las relaciones del sector cooperativo con todos sus interesados.

En este documento se resalta la importancia de la aplicación de buenas prácticas de RSE en empresas cooperativas dentro de un marco de valores y principios cooperativos altamente relacionados con los temas que trata la RSE como son: derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, comunidades, entre otros, y se expone como estudio de caso una cooperativa de ahorro, en donde se ve en detalle la aplicación de buenas prácticas relacionadas con la RSE.

El segundo capítulo, contiene una descripción detallada de las materias fundamentales de la norma ISO 26000, acompañada de unas guías que apoyaran a las cooperativas en el diagnóstico y análisis de la situación actual de las mismas, así como una serie de indicaciones para la implementación de un programa de RSE, entre las cuales están la presentación de casos empresariales que han hecho de la RSE el pilar fundamental para el desarrollo integral de la organización.

INTRODUCCIÓN

Las entidades cooperativas fieles a su doctrina y filosofía, están llamadas a desempeñar un papel protagónico en el desarrollo de los programas de RSE, máxime cuando en su operación la economía está al servicio del ser humano con características de fraternidad, justicia y equidad. Este trabajo proporciona una orientación de lo que es la RSE, de la mano de la norma ISO 26000 y dirigida al sector cooperativo de Colombia.

La sociedad, que para el efecto de este trabajo es la suma de los interesados en las compañías cooperativas, demanda comportamientos éticos, claros, legales y de cumplimiento por parte de estas entidades, sin dejar de lado su mirada auscultadora sobre el manejo y el respeto por el medioambiente. En este sentido, es importante resaltar que desde mediados del siglo anterior, se ha impuesto cada día más la impersonalidad en los negocios y las operaciones mercantiles, esto debido a la globalización de la economía. Las personas que realizan operaciones comerciales, no se conocen, no tienen noción del impacto que provoca en su contraparte la relación que se entabla, de la manera en que ésta es asumida y de sus resultados, no solo en términos económicos, sino legales y de reputación, entre otros.

Aunando lo anterior a que el volumen de operaciones mercantiles es cada día mayor, ya que la oportunidad con que se establecen estas relaciones mercantiles asegura en cierta medida la sobrevivencia (financiera) de las compañías, ha provocado en muchos casos ambientes contraproducentes y contrarios hacia el respeto por los derechos laborales, los derechos humanos, la legalidad y el cumplimiento de obligaciones adquiridas y especialmente el deterioro del medioambiente.

Frente a lo anterior, aquellas compañías que han entendido esta situación, al analizarla concluyen que de seguir bajo estos comportamientos, están generando cada día más un ambiente hostil con la comunidad y con sus partes interesadas, o están asumiendo riesgos legales y de reputación que pueden provocar su salida definitiva del mercado. Igualmente, los estados a través de sus legisladores y de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, en su labor de protección y defensa de la sociedad han encontrado necesario aplicar mecanismos que encaucen estas relaciones y les imparta lineamientos que aseguren comportamientos, como se ha dicho antes, éticos, legales y de cumplimiento de las leyes, los cuales se reflejan en programas de Responsabilidad Social Empresarial, como el que se presenta en este documento.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En Colombia, los programas de RSE han tomado mucha fuerza a nivel organizacional, especialmente en el sector privado. Aunque no existe una normatividad establecida al respecto, las empresas han acrecentado su interés en generar medidas imperativas al interior de estas. Frente a lo anterior, las entidades cooperativas no cuentan con guías o regulaciones normativas, que les faciliten enfocar de manera adecuada sus relaciones con sus partes interesadas (*stakeholders*), generando riesgos para asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, aspectos en los se enfocan los programas de RSE

El Código de Comercio actualmente regula las relaciones comerciales, pero por la razón de ser de las Cooperativas sus relaciones tienen un alcance mucho más amplio y su impacto es mayor al de cualquier empresa, ya que su compromiso con la comunidad es más profundo y el bienestar de estas es su prioridad.

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta el alcance y el impacto de las Cooperativas en una sociedad, se ve la necesidad de elaborar una herramienta de consulta, de fácil entendimiento y aplicación, dirigida al sector cooperativo, que permita desarrollar e implementar un programa de RSE con políticas claras para el desarrollo de un “buen gobierno corporativo”, que propenda al respeto a los derechos humanos, las buenas prácticas laborales, el respeto por el medioambiente, las prácticas operacionales justas, la atención a los asuntos de los consumidores, la participación y el desarrollo de la comunidad y que a su vez contribuya al sostenimiento del sector cooperativo y a la construcción de un mejor país.

La RSE es un tema hasta ahora incipiente en las empresas colombianas, pero cada día adquirirá mayor importancia y protagonismo en el escenario empresarial del país, toda vez que los aspectos que esta aborda, son de impacto mundial y Colombia debe velar por generar una cultura de RSE no solo en las empresas que operan en el país, sino en toda su población. Por esto la importancia de enfocar el trabajo sobre esta temática y así fortalecer integralmente el desarrollo profesional y académico del grupo investigador.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un marco referencial para implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades cooperativas, que les permita generar conciencia para que sus sistemas de gestión se desarrollen bajo condiciones de confianza, transparencia y generación de valor para sus asociados, empleados y partes interesadas en general.

Objetivos específicos

- Resaltar la importancia de la RSE en la gestión de las cooperativas, a través del análisis del marco normativo vigente, del proyecto de Ley en curso (Ley 70 de 2010 en primer debate) y de normas de gestión relacionadas.
- Identificar, dentro de los aspectos operativos y de buen gobierno corporativo en las cooperativas, las actividades que podrían ser implantadas de acuerdo con el tamaño y el objeto de aquellas, para desarrollar las materias fundamentales a las que hace referencia la norma ISO 26000 (Guía sobre responsabilidad social).

Público objetivo: Sector cooperativo de Colombia

MARCO CONCEPTUAL

La RSE puede definirse¹ como una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. Se le considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se implementan en toda la gama de operaciones corporativas y en los procesos de toma de decisiones y que significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentos.

Así mismo, la RSE se define como los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes interesadas, relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medioambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, la competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. El concepto de RSE puede incorporar derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medioambiente, condiciones laborales y actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de la sociedad civil.

Muchas empresas del mundo reconocen hoy los beneficios de incorporar prácticas y políticas socialmente responsables. Igualmente, existen estudios empíricos que demuestran los impactos positivos de la RSE en aspectos como el desempeño financiero, los costos operativos, la imagen de marca y la reputación de las empresas. Sin embargo, la incorporación de políticas y prácticas de RSE en

¹ COLOMBIA. Ministerio de Educación Nacional. Centro Virtual de Noticias de la Educación. Responsabilidad Social Empresarial [online]. 25 de enero de 2006. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html>>.

Latinoamérica, es aún incipiente y la mayor parte del interés se presenta en las grandes empresas.

No obstante, existe una creciente presión sobre las empresas de la región para que incorporen los conceptos de RSE, no sólo con el fin de competir eficientemente, sino incluso, de garantizar acceso a los mercados internacionales, donde gobiernos y consumidores exigen cada vez más este tipo de prácticas.

Bajo este modelo de gestión se agrupa un conjunto de prácticas y estrategias, que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

El Cooperativismo² es un sistema económico y social, basado en la libertad, la igualdad, la participación y la solidaridad.

La cooperación es un sistema práctico de armonizar los intereses humanos, recibiendo ayuda y colaboración de los demás y ofreciéndola en reciprocidad.

El Cooperativismo es el resultado de un largo proceso histórico, en el cual el hombre ha demostrado su espíritu asociativo y solidario, generando diversas formas de organización social y económica que teniendo como base la cooperación, persiguen la justicia y la igualdad a través de la acción económica y la producción humana

² SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Generalidades del Cooperativismo Cartilla No. 1. Edición en la biblioteca virtual BLAA [online]. 28 de Mayo de 2007. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet:

<<http://banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>>.

Los principios organizativos del movimiento cooperativo a su vez se fundamentan en valores éticos universales de cooperación y responsabilidad, como son:

- Ayuda mutua: es el accionar de un grupo para la solución de problemas comunes.
- Esfuerzo propio: es la motivación, la fuerza de voluntad de los miembros con el fin de alcanzar metas previstas.
- Responsabilidad: considera el nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados.
- Democracia: comprende la toma de decisiones colectivas por los asociados (mediante la participación y el protagonismo) en lo atinente a la gestión de la cooperativa.
- Igualdad: supone que todos los asociados tienen iguales deberes y derechos.
- Equidad: es la justa distribución de los excedentes entre los miembros de la cooperativa.
- Solidaridad: implica apoyar, cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad.

Las organizaciones a nivel mundial, y sus partes interesadas, van siendo cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible³.

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con sus impactos medioambientales, se ha convertido en una parte crítica a la hora de medir su desempeño global y su habilidad para continuar operando de

³ INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía de responsabilidad social UNIT ISO 26000:2010. Uruguay: El Instituto, Diciembre de 2010. p. vii.

manera efectiva. Esto es, en parte, reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gestión integral de la organización. A largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un seguimiento cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas, incluyendo clientes o consumidores, trabajadores y sus sindicatos, miembros, la comunidad, organizaciones no gubernamentales, estudiantes, financistas, donantes, inversionistas, empresas y otros. 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:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros, clientes o usuarios
- Motivación, compromiso y productividad de los empleados
- Visión de los inversionistas, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera
- Relaciones con empresas, Estado, medios, proveedores, pares, clientes y comunidad donde opera.

Por su parte el Senado de la República estudia el proyecto de ley 70 de 2010 (Primer debate) por la cual se definen normas sobre la RSE, la protección infantil y se dictan otras disposiciones, cuyo objeto es el de la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones aquí comprendidas, a partir del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, programas, proyectos y operaciones, de tal manera que tiendan al logro de objetivos sociales, centrándose en aspectos como la protección de la niñez, la erradicación del trabajo infantil y de la pobreza, el

respeto de los derechos humanos y los comportamientos responsables ambientales basados en la prevención y la reparación de los daños ambientales.

Esta norma, que es aplicable a toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, en el área rural o urbana, describe con gran detalle las motivaciones y las instancias normativas e identifica las diferentes entidades que promulgan la aplicación voluntaria de disposiciones respecto de la responsabilidad social, tales como:

- El Centro Colombiano de RSE.
- El Instituto Colombiano de Normas Técnicas, quien después de un proceso consultivo y técnico al más alto nivel crea el Grupo Técnico GT 180 y posteriormente el documento integrador GTC 180 que define la Responsabilidad Social de la siguiente manera: “Es el compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (*stakeholders*), en materia de desarrollo humano integral; la cual permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales”⁴.
- La Organización para la Economía, la Cooperación y el Desarrollo, OCDE.
- El Pacto Mundial propuesto por la de ONU, como iniciativa para tratar los temas de Derechos Humanos, Medioambiente, Trabajo y Lucha contra la Corrupción.
- Los demás grupos de interés que promulgan la aplicación de disposiciones asociadas a la RSE como ACOPI, ANDI, CCRE y la Confederación Colombiana de Consumidores.

⁴ ICONTEC INTERNACIONAL. Norma ISO sobre Responsabilidad Social aprobada para publicación [online]. 2011. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=378>>.

Los anteriores antecedentes se convierten en referencias teóricas, a partir de las cuales es factible la definición de un marco aplicable de RSE para las cooperativas en Colombia.

DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de este trabajo se efectuó una recopilación de información de los antecedentes normativos relacionados con la RSE y el sistema de gobierno de las cooperativas. Para este fin, se llevó a cabo una consulta de los pormenores del tema en revistas, Internet, diversas fuentes bibliográficas relacionadas con la RSE y entrevistas con miembros de cooperativas.

Así mismo, se desarrolló una revisión de los requisitos de la norma ISO 26000 y un análisis de casos de aplicación práctica de actividades de RSE en empresas de diversos sectores, que han sido divulgados a través de los medios antes descritos, lo que contribuyó a la generación de recomendaciones sobre las herramientas y procedimientos útiles para la adhesión a un sistema de RSE.

Este documento se desarrolló mediante un trabajo de consulta bibliográfica, de revisión de casos publicados y del análisis y correlación de sus características, resultados e impacto frente a la norma técnica ISO 26000.

1. MARCO DE REFERENCIA



1.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (CONTEXTO, HISTORIA, DESCRIPCIÓN)

“La obligación moral que adquiere una organización de contribuir a la satisfacción de las expectativas creadas a partir de su relación con los sectores con los cuales debe interactuar para el cumplimiento de su razón social” (Gallego, 1992)

La definición de RSE ha tenido en los últimos años un nivel de trascendencia y evolución mayor al que se hubiese podido dimensionar durante el siglo XIX, cuando los empresarios solo pensaban en sus organizaciones como un valor económico sin tener en cuenta la diversidad de posibilidades que envuelve la RSE como un origen simple de ética que permite la valoración e inclusión de los *stakeholders*, entendiéndose estos como: comunidad, empleados, proveedores, sector público, financiero, medios de comunicación, accionistas, clientes y aspectos medioambientales que generan calidad de vida y una percepción positiva y de compromiso integral para las empresa involucradas en el proceso.

Fundamentada en la ética⁵, definida ésta como el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, la RSE puede verse como un compromiso de alto nivel, el cual, permite a las compañías incrementar el potencial de sus empleados, la producción y el aporte a la comunidad.

Estrechamente ligada con el principio de calidad, la RSE es el vínculo necesario entre las compañías y sus *stakeholders* en pro del enriquecimiento integral de la sociedad, razón por la cual se generó la necesidad de centralizar una directriz en torno a los principios que rige la RSE y cómo estos se involucran entre sí y con los objetivos de las organizaciones.

Parte de la evolución de la RSE se debe a la amplia presión que durante décadas empezó a sentir la industria y de la importancia que generó en el mundo que las compañías se incluyeran en programas de desarrollo social, participación activa en el entorno y las demandas de la comunidad así como una visión clara de cómo sus acciones afectaban de forma positiva o negativa al entorno en el que se encontraban.

Tabla 1. Evolución de la RSE en las empresas

GRANDES ENFOQUES			
Liberal	Papel Social	Ética	Actual
La RSE de un negocio es aumentar sus ganancias sin pretender asumir otras obligaciones o responsabilidades que no le corresponden.	La RSE no es exclusiva de las empresas, sino de todas las instituciones de la sociedad, aunque el papel de la	La RSE debe asumirse desde un enfoque integral, que permita dimensionar la moral equilibradamente con el criterio económico logrando la legitimidad o	La integración voluntaria por parte de las empresas de las percepciones sociales y medioambientales en sus operaciones

⁵ REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española [online]. Vigésima segunda edición [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <<http://www.rae.es>>.

GRANDES ENFOQUES			
Liberal	Papel Social	Ética	Actual
	empresa en el tema es vital en su legitimación. <i>Peter Drucker.</i>	validez que requiere la empresa como institución. <i>Adela Cortina.</i>	comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. <i>Libro Verde de la Comunidad Europea</i>

Fuente: MACÍAS, Luz Amparo. Responsabilidad Social Empresarial [online]. Superintendencia de Sociedades. 2011 [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <http://www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf>

“El negocio de los negocios es crear valor social al crear valor económico”, trayendo a colación esta frase de Friedman, la cual resume de forma muy interesante el compromiso que adquiere una compañía al momento de adherirse a un programa de RSE, el cual, estudiado, trabajado y aplicado de forma adecuada, confluirá en múltiples beneficios de percepción, diferenciación, eficiencia, innovación y ventajas competitivas para aquella. Asimismo, es importante resaltar la importancia de la adhesión voluntaria, la cual es fundamental para una total comprensión y real compromiso de las partes involucradas.

El análisis del factor humano es fundamental para el desarrollo de un programa de RSE, factor sin el cual, los objetivos de la RSE pierden su enfoque y vuelven a la definición primaria de la empresa como una fuente económica; cuando una organización valora los aportes, soporta los proyectos de RSE y se compromete en adhesión voluntaria, adquiere un compromiso de alto nivel que mejorará la calidad de vida de sus empleados, sus familias, la comunidad y demás actores en el proceso.

Ha de resaltarse que para lograr un proceso profundo y concienzudo, debe desecharse de forma radical la idea de que un programa de RSE puede convertirse en una fuente de financiamiento o un medio impropio que le permita

acceder a la adquisición de bienes, contratos o similares que pueden afectar seriamente la visión y misión del programa produciendo efectos altamente negativos; para lo cual, es fundamental trabajar en políticas y regulaciones legales que permitan trazar fronteras que fortalezcan el proceso y generen compromisos reales y sólidos dentro y fuera de la organización.

Aunque para muchas compañías, la adhesión y compromiso en un programa de RSE puede significar una visión negativa a nivel financiero, en realidad el impacto que genera una compañía que implementa buenas prácticas de RSE puede asegurar un futuro positivo en todos los aspectos de la compañía, incluyendo en este caso, uno de los más relevantes, un futuro económico rentable, que asegure, entre otros, una imagen positiva de la compañía ante sus *stakeholders*.

1.2. NORMAS TÉCNICAS REFERENTES A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Este subcapítulo tiene como objetivo dar a conocer a las Cooperativas dos normas técnicas que desarrollan el tema de la Responsabilidad Social; estas pueden brindar una orientación acerca de cómo implementar buenas prácticas dentro de sus organizaciones.

La primera es la Guía técnica colombiana GTC 180 de Responsabilidad Social, es una guía desarrollada en Colombia a mediados del año 2008, por el ICONTEC y la cual contó con la participación de reconocidas empresas de Bogotá, Cali y Medellín.

La segunda es la norma internacional ISO 26000:2010, que fue desarrollada utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social.

1.2.1. Guía técnica colombiana GTC 1806

Proporciona las directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua un enfoque de Responsabilidad Social en la gestión y propende a involucrar a los *stakeholders* en un desempeño socialmente responsable.

Esta guía puede ser aplicable por cualquier tipo de organización, independiente del tamaño, razón social o sector al que pertenezca. Su adopción es de carácter voluntario y no exime a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables, ni tiene la intención de ser utilizada para propósitos reglamentarios, contractuales ni de evaluación de la conformidad.

Ser socialmente responsable trae múltiples beneficios a las organizaciones que adoptan estas prácticas entre los cuales se evidencia que estrecha las relaciones y genera fidelidad y satisfacción creciente con los *stakeholders*, establece un marco de gestión basado en el desarrollo sostenible, promueve un modelo dialógico para prevenir y afrontar los conflictos, suscita la renovación de la cultura de la organización a partir de principios compartidos y fines socialmente legítimos, mejora la capacidad de generar confianza pública y protege e incrementa la reputación de las organizaciones.

Principios de la responsabilidad social:

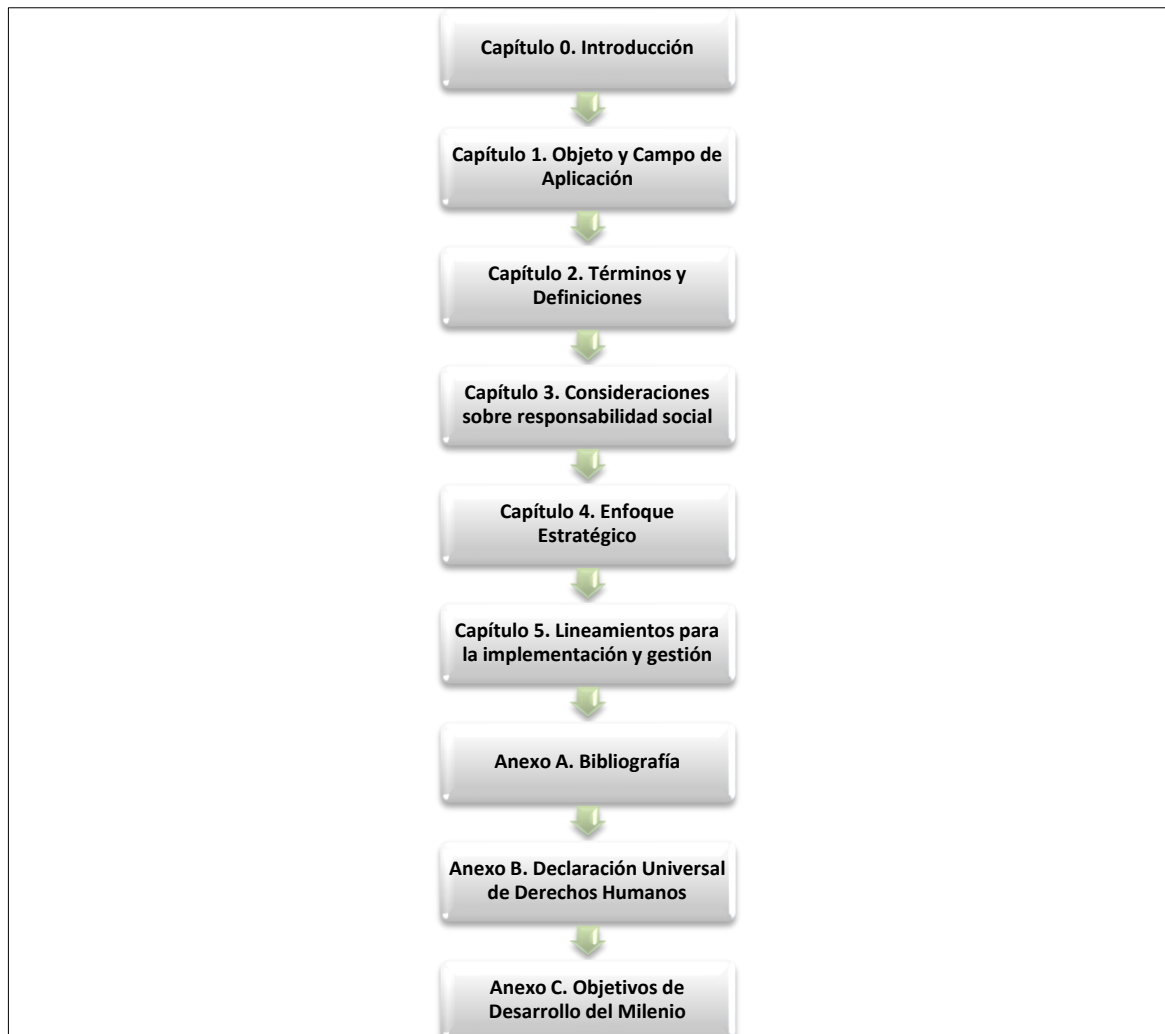
- ✓ Respeto a la dignidad de la persona
- ✓ Desarrollo humano integral
- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad Legal
- ✓ Autorregulación ética

⁶ ICONTEC INTERNACIONAL. Norma ISO sobre Responsabilidad Social aprobada para publicación [online]. 2011. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=378>>.

✓ Participación

La GTC 180 cuenta con la siguiente estructura:

Gráfica 1. Estructura de la GTC 180.



Fuente: Elaboración de los autores

El enfoque de implementación de la GTC 180, está basado en el ciclo PHVA – (planear – hacer – verificar – actuar).

La gráfica 2, brinda un panorama más claro de lo que se debe tener en cuenta en cada una de las fases de este ciclo.

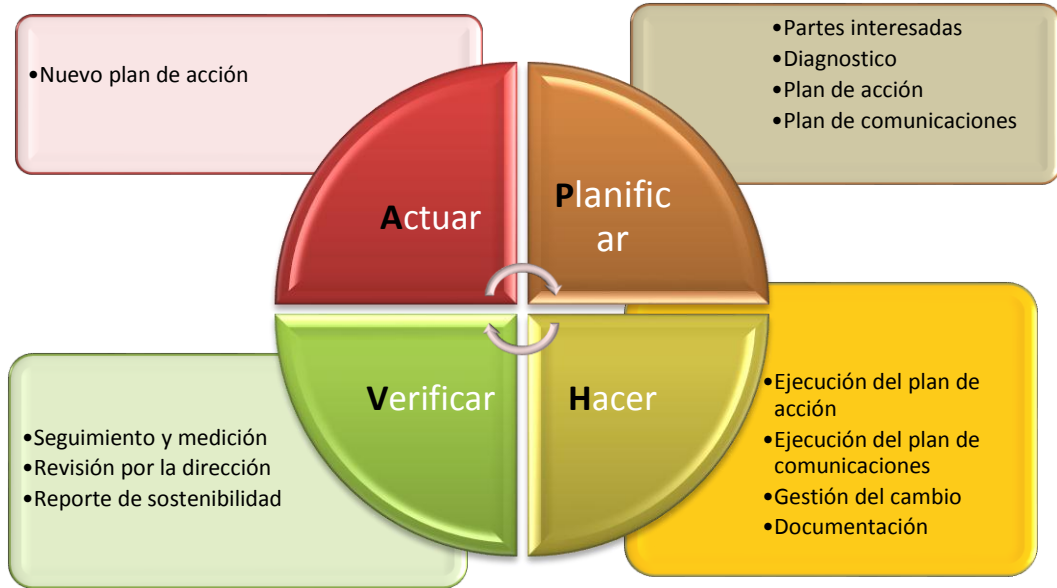
Gráfica 2. Fases del ciclo PHVA



Fuente. Elaboración de los autores

La gráfica 3 muestra los temas que se desarrollan en cada una de las etapas del planear, hacer, verificar y actuar, con base en los lineamientos de la GTC 180.

Gráfica 3. Temas del ciclo PHVA



Fuente. Elaboración de los autores

1.2.2. ISO 26000:2010 guía de responsabilidad social⁷

Esta norma internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

1.2.2.1. Estructura de la ISO 26000

La norma está compuesta por 7 capítulos y dos anexos⁸, que se describen a continuación:

⁷ INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía de responsabilidad social UNIT ISO 26000:2010. Uruguay: El Instituto, Diciembre de 2010.

⁸ *Ibíd.*, p. viii.

Nota: Tabla 1. Esquema de la ISO 26000.

Gráfica 4. Composición de la ISO 26000.



Fuente: Elaboración de los autores

- ✓ Capítulo 1 - Objeto y campo de aplicación: Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
- ✓ Capítulo 2 - Términos y definiciones: Identifica y proporciona el significado de los términos claves que son de importancia fundamental para el entendimiento de la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
- ✓ Capítulo 3 - Comprensión de la responsabilidad social: Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las organizaciones pequeñas y medianas sobre el uso de esta norma internacional.
- ✓ Capítulo 4 - Principios de la responsabilidad social: Introduce y explica los principios generales de la responsabilidad social.

- ✓ Capítulo 5 - Reconocimiento de la responsabilidad social e interrelación con las partes interesadas: Aborda dos prácticas de responsabilidad social el reconocimiento de una organización de su responsabilidad social y la identificación con esta. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, reconociendo las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y la esfera de influencia de una organización.
- ✓ Capítulo 6 - Orientación sobre materias fundamentales de la responsabilidad social en toda la organización: Explica las materias fundamentales de responsabilidad social y sus asuntos asociados a la responsabilidad social. Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones pertinentes, y las acciones y expectativas relacionadas.
- ✓ Capítulo 7 - Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización: Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: el entendimiento de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
- ✓ Anexo A - Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social: Presenta una relación no-exhaustiva de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
- ✓ Anexo B - Abreviaturas: Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.

Considerando la globalización de la economía y el reconocimiento que tiene la ISO 26000 a nivel mundial, se encuentra que los lineamientos de esta norma son los apropiados para que las empresas colombianas y en especial las cooperativas adopten programas de RSE.

1.2.2.2. Principios de la responsabilidad social bajo la norma ISO 26000⁹:

- ✓ Rendición de cuentas: Una organización debería responder por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medioambiente y la economía, especialmente por las consecuencias negativas y significativas y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.
- ✓ Transparencia: Una organización debería ser transparente en cuanto al propósito, la naturaleza y la localización de sus actividades, la manera en que se implementan y revisan sus decisiones, las normas y criterios frente a las cuales evalúa su desempeño, los orígenes, cantidades y aplicación de sus recursos financieros, los impactos de sus decisiones en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medioambiente.
- ✓ Comportamiento ético: El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad.
- ✓ Respeto a los intereses de las partes interesadas: Una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.
- ✓ Respeto al principio de legalidad: Una organización debería, con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, asegurarse que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal, mantenerse informada de todas las obligaciones legales y revisar periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones.

⁹ INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS. Op. cit., p. 11.

- ✓ Respeto a la normativa internacional de comportamiento: En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, una organización debería esforzarse por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.
- ✓ Respeto a los derechos humanos: Una organización debería respetar y siempre que sea posible promover los derechos establecidos en la carta universal de los derechos humanos. En situaciones en que los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones.

1.2.2.3. Materias fundamentales estudiadas por la ISO 26000 como soporte de la RSE¹⁰

Una organización debería analizar las materias fundamentales de manera holística, es decir debería considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su interdependencia, en lugar de concentrarse en un solo asunto.

Con el propósito de que las Cooperativas tengan una visión general, de lo que se debe desarrollar en cada una de estas materias fundamentales, en este capítulo se desarrollará una breve introducción a este tema, el cual se tocará en profundidad en el capítulo 2 de este trabajo.

¹⁰ Ibíd., p. 21.

Nota: Numeral 6. Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social.

Gráfica 5. Temas de la ISO 26000.



Fuente. INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía de responsabilidad social UNIT ISO 26000:2010. Uruguay: El Instituto, Diciembre de 2010. p. 22.

- ✓ **Gobernanza de la organización**¹¹: La norma ISO 26000 la define como el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos, allí indica que la gobernanza es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización.
- ✓ **Derechos humanos**¹²: El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social. Los derechos humanos son inherentes, por cuanto pertenecen a cada persona, en virtud de su condición de ser humano. Son inalienables, por cuanto las

¹¹ *Ibíd.*, p. 23.

¹² *Ibíd.*, p. 25.

Nota: Numeral 6.3 Derechos Humanos.

personas no pueden renunciar a ellos, ni pueden ser despojados de ellos. Son universales, por cuanto son aplicables a todas las personas independientemente de su condición. Son indivisibles, por cuanto ninguno de los derechos puede ignorarse selectivamente. Son interdependientes, por cuanto el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos.

- ✓ **Prácticas laborales¹³**: La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran. Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.
- ✓ **El medioambiente¹⁴**: La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios se están convirtiendo en amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo y asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible.
- ✓ **Prácticas justas de operación¹⁵**: Se refiere a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las

¹³ *Ibíd.*, p. 37.

Nota: Numeral 6.4 Prácticas Laborales.

¹⁴ *Ibíd.*, p. 37.

Nota: Numeral 6.5 El Medio Ambiente.

¹⁵ *Ibíd.*, p. 53.

Nota: Numeral 6.6 Prácticas Justas de Operación.

relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

- ✓ **Asuntos de consumidores¹⁶**: Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados con las prácticas justas de mercadotecnia, la protección de la salud y seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias e indemnización, la protección y privacidad de la información, el acceso a productos y servicios esenciales, y la educación entre otros temas.
- ✓ **Participación activa y desarrollo de la comunidad¹⁷**: La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas en relación con los impactos de las operaciones de una organización y hacerles partícipes; también abarca el apoyo y la identificación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. Ese desarrollo, entendido de manera amplia, se refiere a la mejora de la calidad de vida de una población.

¹⁶ *Ibíd.*, p. 56.

Nota: Numeral 6.7 Asuntos de Consumidores.

¹⁷ *Ibíd.*, p. 37.

Nota: Numeral 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad.

LEYES Y PROYECTOS DE LEY RELACIONADOS CON LA RSE EN COLOMBIA



Los temas de RSE, en particular los relacionados con la protección del medioambiente, las mejores prácticas laborales, la salud y la seguridad, así como las relaciones con la partes interesadas, no solo ha sido una iniciativa de las organizaciones; los Estados han encontrado necesario regular algunas de estas materias y en todo caso con la visión de desarrollo sostenible de la sociedad y especialmente de su economía.

En este sentido a continuación se presentan algunas de las normas y proyectos de ley colombianos que han desarrollado estos temas y se constituyen, al menos en el caso de la constitución política, en imperativos. En otros casos como el proyecto de ley 70 de 2010 son normas que tienen un fin similar a la norma técnica, el cual es servir de guía para las organizaciones y por lo tanto son voluntarios. No obstante, es de resaltar que con esta Ley se pretende conformar organizaciones de carácter estatal que midan la evolución de los programas y las tendencias en la materia, para que recojan, suministren información y promuevan la adopción de programas de RSE.

Muchas organizaciones tanto privadas como estatales, implementan iniciativas particulares que le apuntan a algunos de los temas fundamentales de la RSE, si bien estas son reconocidas por parte de las autoridades como ejemplos de

Responsabilidad Social, y de hecho lo son, bien son implementadas como acciones independientes y al margen de un comportamiento integral en este tema de RSE, lo cual no significa que no se les pueda catalogar como organizaciones socialmente responsables. En este punto, es importante resaltar que no todas las materias fundamentales de la RSE bajo la guía de la ISO 26000, deben ser incluidas dentro de los programas que desarrollen las organizaciones, ya que esto depende de los objetivos fundamentales y del tipo de servicios o productos a los que se dedica en el marco de su objeto social. En este sentido, igualmente incide el tamaño de la organización, su mayor o menor incidencia con el entorno y con la comunidad. Es claro ejemplo de esta condición las cooperativas que se dedican exclusivamente a prestar servicios financieros o intermediación con respecto a servicios recreativos, sociales y educativos, para las cuales, sus actividades no generan mayores impactos en el medioambiente, al contrario de entidades cooperativas como las que aglutinan a los transportadores, los cuales, con sus actividades impactan significativamente el entorno.

1.2.3. Constitución política de Colombia:

Los siguientes artículos de la Constitución política determinan cursos de acción y/o principios de comportamiento relativos a los temas de la RSE, los cuales se explican a continuación.

Los artículos 53, 54, 55, 56 y 57, determinan las relaciones con los trabajadores bajo el amparo de un estatuto del trabajo que considere, en concordancia con lo que la ISO 26000 define como *prácticas laborales*, la igualdad de oportunidades para los trabajadores, remuneración, estabilidad, irrenunciabilidad (sic) a los derechos adquiridos, facultad de transigir y conciliar, garantía de seguridad social, capacitación, entrenamiento y descanso.

En línea con lo que determina la ISO como *derechos humanos*, se establece en el marco de las relaciones laborales, la protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad, el derecho a la pensión y determina que tanto la ley, como los contratos, los acuerdos y convenios, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad ni los derechos de los trabajadores. Igualmente garantiza a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Por otra parte, teniendo en cuenta lo que la ISO 26000 determina como *gobernanza de la organización*, la Constitución garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, el derecho de huelga y determina la necesidad de especificar mecanismos para la solución de los conflictos colectivos de trabajo.

En desarrollo de estos principios, existe el código sustantivo del trabajo, el cual determina las relaciones laborales de trabajadores privados. Por lo demás están las regulaciones en materia de empleo público.

Tabla 2. Artículos relacionados, Constitución Política de Colombia.

ARTICULO 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

ARTICULO 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los

minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

ARTICULO 55. Se garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con las excepciones que señale la ley. Es deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo.

ARTICULO 56. Se garantiza el derecho de huelga, salvo en los servicios públicos esenciales definidos por el legislador. La ley reglamentará este derecho. Una comisión permanente integrada por el Gobierno, por representantes de los empleadores y de los trabajadores, fomentará las buenas relaciones laborales, contribuirá a la solución de los conflictos colectivos de trabajo y concertará las políticas salariales y laborales. La ley reglamentará su composición y funcionamiento.

ARTICULO 57. La ley podrá establecer los estímulos y los medios para que los trabajadores participen en la gestión de las empresas.

Fuente. Constitución Política de Colombia, 1991.

El Artículo 58 de la Constitución, en correspondencia con lo que define la ISO 26000 *participación activa y desarrollo de la comunidad*, determina el alcance de la propiedad privada y el alcance de sus derechos cuando dicha propiedad se constituye en un bien de utilidad pública o interés social, todas vez que la Constitución determina que la propiedad es una función social que implica obligaciones. En este sentido, se promueve y protege las formas asociativa y solidaria de propiedad, asunto al cual se encamina este estudio, constituyéndose lo que dispone este artículo en pilar del progreso de la comunidad y mecanismo para su desarrollo sostenible cuando sea apropiado, entendiéndose, para este caso, la comunidad como la unión de los asociados que conforman las cooperativas.

Tabla 3. Artículo 58, Constitución Política de Colombia.

ARTICULO 58. Modificado por el artículo 1 del Acto Legislativo 1 de 1999. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad. Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine

el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa administrativa, incluso respecto del precio.

Fuente. Constitución Política de Colombia, 1991.

El artículo 333 de la Constitución, contiene varias premisas que se enmarcan dentro de lo que la ISO 26000 desarrolla como materias fundamentales. Cuando determina la libertad de la actividad económica y la iniciativa privada dentro de los límites del bien común y establece que la libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades, está impartiendo principios para que las organizaciones mantengan una conducta ética en sus transacciones con otras organizaciones, aspecto que está comprendido en la ISO 26000 denominado *prácticas justas de operación*.

Tabla 4. Artículo 333, Constitución Política de Colombia.

ARTICULO 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

Fuente. Constitución Política de Colombia, 1991.

Igualmente, acorde con el propósito de la ISO 26000 de brindar elementos para lograr un desarrollo sostenible, la Constitución determina en este artículo que la empresa es base del desarrollo y tiene un función social que implica obligaciones, impidiendo abusos que hagan personas o empresas de su posición dominante en el mercado nacional, lo que permite en definitiva el crecimiento sano y el bienestar de la sociedad.

Tabla 5. Artículo 333, Constitución Política de Colombia.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará

o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

Fuente. Constitución Política de Colombia, 1991.

Por último, este artículo establece que esas mismas empresas tienen un límite en su accionar y su libertad económica, cuando estos impacten de manera negativa el interés social, el ambiente y el patrimonio de la nación. Aspectos que están desarrollados en las materias fundamentales de la ISO 26000: *medioambiente y prácticas justas de operación*.

Tabla 6. Artículo 333, Constitución Política de Colombia.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

Fuente. Constitución Política de Colombia, 1991.

En materia de protección medioambiental, la Constitución en los artículos 79 y 80, establece lineamientos para su protección y la conservación de los recursos naturales.

Tabla 7. Artículos 79 y 80, Constitución Política de Colombia.

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines

ARTICULO 80. El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.

Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.

Fuente. Constitución Política de Colombia, 1991.

El artículo 83 determina la presunción de la buena fe en las actuaciones de las autoridades públicas, aspecto que lo contempla la ISO 26000 ofreciendo pautas y mecanismos para su desarrollo en la materia fundamental denominada prácticas justas de operación.

Tabla 8. Artículo 83, Constitución Política de Colombia.

<p><i>ARTICULO 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.</i></p>
--

Fuente. Constitución Política de Colombia, 1991.

Por lo demás la Constitución, en el Título II, de los derechos, las garantías y los deberes, capítulo I, de los derechos fundamentales, determina los lineamientos para el respeto a los derechos humanos, aspecto que se recoge en el tema fundamental de Derechos Humanos de la ISO 26000. En este aspecto, la ISO 26000 brinda pautas para responder a este mandato cuando trata los temas de: debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación de grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y derechos y principios fundamentales en el trabajo.

Con todo lo anterior, se encuentra que la ISO 26000, es una herramienta que además de asegurar el desarrollo sostenible de la sociedad y de las organizaciones, ofreciendo pautas, lineamientos y aportando mecanismos para su desarrollo, su aplicación de manera integral, permite dar respuesta a las disposiciones de la carta magna. Es claro que el interés tanto de la Constitución, como de la ISO 26000, se centra en un mismo enfoque, el cual, es regular de manera adecuada el funcionamiento de la sociedad.

1.2.4. Proyecto de ley 70 de 2010

Este proyecto se encuentra publicado en la Gaceta 494 de 2010 del Congreso de la República.

El objetivo de este proyecto de ley se enfoca en aspectos relacionados con la protección de la niñez, la erradicación de la pobreza, el respeto a los derechos humanos y los comportamientos ambientalmente responsables basados en la prevención y la reparación de los daños ambientales. La ley pretende promocionar comportamientos voluntarios por parte de las organizaciones, a partir del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, programas, proyectos y operaciones, de tal manera que tiendan al logro de objetivos sociales.

En cierta medida el encabezado de la ley es mayor al alcance de la misma norma, dice su encabezado que ésta define normas sobre la RSE, la protección infantil y se dictan otras disposiciones. Por una parte la ley no define normas, más bien establece la conformación de un consejo de responsabilidad social empresarial CRSE, que tenga como objeto: Expedir directrices y proyectar los reglamentos necesarios para determinar el cumplimiento de los contenidos de la ley, fomentar la adopción de la RSE en las empresas, realizar un plan de acompañamiento para las micro y pequeñas empresas en la incorporación de la RSE, publicar las acciones de las empresas socialmente responsables, citar a los representantes legales de las empresas y pedir a estas, las informaciones necesarias, divulgar, ante la comunidad las buenas y malas acciones de las compañías en materias sociales y medioambientales mediante anuncios publicitarios en medios masivos, hacer auditorías aleatorias a las empresas sujetas a esta ley y recibir las quejas que le formulen los afectados por la violación de la ley, aspecto que se rescata de la propuesta, puesto que es una iniciativa gubernamental de un gran valor para fomentar la RSE desde el ámbito del Estado.

No obstante, existen una gran variedad de organizaciones de carácter particular que se dedican a este mismo propósito de fomento y seguimiento al estado de la RSE en el país y a nivel mundial. Además, un ejemplo a resaltar son las compañías de mayor tamaño que ya han implementado programas de este tipo y han encontrado que la práctica y puesta en marcha de programas y planes de RSE, redundan en beneficios de tipo económico, constituyéndose en los principales puntos de referencia para que la totalidad de organizaciones, en especial las de menor tamaño, sigan sus modelos.

Por otra parte, el enfoque de la ley en mención es menor al abarcado en la ISO 26000, nótese como esta ley no contempla aspectos relacionados con temas fundamentales como la gobernanza de las organizaciones, prácticas laborales, prácticas justas de operación y la participación activa y desarrollo de la comunidad.

Por todo lo anterior, la aplicación de la Ley, al ser de carácter voluntario para las organizaciones, no logra la suficiente fuerza para garantizar el desarrollo sostenible de la sociedad y sus organizaciones.

Esta ley está dirigida a las grandes y medianas empresas a que se refiere el artículo 2° de la Ley 590 de 2000 (modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.102 de 16 de junio de 2011, 'Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014'). Así como a las filiales, sucursales y subsidiarias tanto de capital nacional como extranjero; a las sociedades de economía mixta; y las empresas industriales y comerciales del Estado, que cumplan los requisitos mencionados en el presente artículo.

De acuerdo con el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011, las empresas a las que le son aplicables, de manera voluntaria, las disposiciones del proyecto de ley 70, se refieren a “toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o

jurídica, en actividades agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, en el área rural o urbana. Para la clasificación por tamaño empresarial, entiéndase micro, pequeña, mediana y gran empresa, se podrá utilizar uno o varios de los siguientes criterios: 1. Número de trabajadores totales, 2. Valor de ventas brutas anuales, 3. Valor de los activos totales”. Al analizar si las cooperativas están incorporadas en esta definición, se antepone la finalidad de estas; de acuerdo con la Ley 79 de 1988 una cooperativa es una “empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general”. Con lo anterior, se entendería que una unidad de explotación económica tiene un fin de lucro, el cual no es propio de una cooperativa, y estas a su vez están conformadas para el bienestar de sus asociados o la comunidad mediante la producción de bienes y servicios a través de un trabajo mancomunado que no pretende explotar la economía, asunto que genera dudas sobre si el proyecto de Ley 70 de 2010 estuviera dirigido igualmente a las cooperativas y dejando corto el alcance de la intención del legislador de promover prácticas de RSE en la economía colombiana.

Al respecto es interesante conocer la evolución del sector cooperativo en Colombia para darse cuenta del impacto que genera su crecimiento y la importancia que tiene para este sector apoyar iniciativas y programas de RSE que regulen de manera adecuada sus relaciones y le aseguren un crecimiento sano.

Las siguientes estadísticas son dicientes, el crecimiento en número de cooperativas se ha duplicado en los últimos nueve años, al igual que el número de asociados y empleados:

Gráfica 6. Evolución de las principales variables. Sector Cooperativo Colombiano.

CONFEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE COLOMBIA EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES SECTOR COOPERATIVO COLOMBIANO - TOTALES NACIONALES-								
AÑO	No. ENTIDADES	ACTIVOS	PASIVOS	PATRIMONIO	INGRESOS	EXCEDENTES	ASOCIADOS	EMPLEADOS
2000	3,472	4,772,886	2,466,781	2,306,105	5,790,995	180,401	2,439,122	51,085
2001	3,517	6,034,635	3,476,196	2,558,440	6,628,317	220,866	1,617,898	55,530
2002	4,195	8,174,549	4,868,028	3,306,521	9,357,078	264,639	2,430,649	69,030
2003	5,107	9,492,518	5,650,645	3,841,873	11,557,137	305,381	2,602,146	80,987
2004	5,931	10,755,077	6,326,423	4,431,450	13,198,504	292,786	3,024,101	93,945
2005	6,462	12,467,475	7,406,841	5,066,830	14,945,484	294,540	3,305,433	107,986
2006	6,877	13,857,713	8,080,137	5,777,576	17,205,682	349,919	3,682,496	114,924
2007	7,349	16,871,647	10,255,902	6,615,896	20,230,356	373,914	4,020,334	111,951
2008	7,833	19,372,178	11,722,624	7,649,554	22,583,734	393,217	4,473,514	123,643
2009	8,124	21,200,500	12,856,786	8,343,715	24,529,649	384,487	4,821,763	137,888

Cifras monetarias en millones de pesos
Fuentes: SIAC Confecoop, Superfinanciera, Supervigilancia, Superservicios, Saludcoop, Acemi, Gestar Salud

Otro asunto que se extracta de este proyecto de Ley 70 de 2010, se relaciona con el mecanismo de promoción para que las empresas implementen programas y planes de RSE. El solo hecho de ofrecer incentivos en su mayoría con una finalidad económica, indica que el legislador es consciente de que no existe cultura en las materias fundamentales que trata la RSE, y que además están reguladas en la Constitución, por parte de los empresarios, lo cual genera riesgos para lograr un desarrollo sostenible y responsable de este sector.

Por último se rescata la intención de conformar un Consejo de Responsabilidad Social Empresarial, que incremente el liderazgo por parte del Estado, promueva iniciativas y mida el estado del modelo en el país, lo que permite fomentar las prácticas y asegurar, como lo pretende la ISO 26000, un desarrollo sostenible en bien de la sociedad y de la economía.

1.2.5. Otras normas internacionales relacionadas con temas de RSE

Es importante resaltar que en Colombia el tema de RSE tratado de manera integral es nuevo, no existen normas, entendidas estas como regulaciones estatales, que den lineamientos para implementar programas y planes de RSE. Sin embargo se puede traer a colación las diferentes normas técnicas o guías tanto nacionales como internacionales que tratan estos temas, las cuales son promovidas por grupos de interés específicos (ej. uniones de trabajadores, grupos ambientalistas) o por las uniones o gremios industriales con el fin de generar mínimos para la gestión de la sostenibilidad en sectores y cadenas productivas, las cuales brindan información suficiente que sirve de guía para este fin.

Algunos de estos estándares y normas son certificables y auditables y dan lugar al otorgamiento de un sello.

A continuación se detallan las normas y estándares en materia de RSE más relevantes:

1.2.5.1. AA 1000 en involucramiento de grupos de interés¹⁸

Las series AA1000 son desarrolladas por *Accountability for*, organización sin ánimo de lucro que trabaja en la promoción de la innovación en la forma como las organizaciones asumen su responsabilidad frente al desarrollo sostenible.

¹⁸ ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA. Caja de Herramientas: Normas y Estándares [online]. [s.f.]. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=49>.

Las series AA 1000 consisten en un conjunto de principios que ayudan a las organizaciones a asumir la responsabilidad de sus acciones. La aplicación de los principios AA1000 permite orientar la gestión de temas que afectan el gobierno corporativo, el modelo de negocio y la estrategia organizacional proveyendo orientaciones operacionales para el aseguramiento de la sostenibilidad y el involucramiento de los grupos de interés.

Mediante la injerencia de sus grupos de interés, la organización puede definir indicadores, objetivos y metas, medir el progreso respecto a dichas metas, auditar el informe del rendimiento y establecer mecanismos de realimentación.

AA1000 es aplicable a cualquier tipo de organización y permite la realización de auditorías internas y externas. Pretende garantizar la calidad de las rendiciones de cuentas y el funcionamiento de las organizaciones mediante la integración de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones y en las actividades diarias.

1.2.5.2. ISO 14001 en gestión de medioambiente

Este estándar orienta varios aspectos de la gestión ambiental. Los estándares ISO 14001:2004 y el ISO 14004:2004 trabajan con los sistemas de gestión ambiental: requerimientos y orientaciones para su establecimiento. Este estándar no especifica niveles de desempeño ambiental. Se trata de un marco para una política ambiental, planes y acciones con enfoque holístico y estratégico.

El estándar es aplicable a cualquier tipo de organización pues parte del principio de que los requerimientos para un sistema de gestión ambiental efectivo son los mismos para todas las organizaciones. De esta manera se establece una referencia común para la comunicación sobre la gestión ambiental entre

organizaciones y clientes, entidades de regulación, el sector público y otros grupos de interés.

El estándar requiere un compromiso de cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales, así como un compromiso con la mejora continua.

1.2.5.3. Norma SGE21:2008 en gestión ética y RS

De acuerdo a “Forética”, entidad propietaria de la Norma SGE 21, la Norma es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en gestión ética y RS. Sistematiza las relaciones con nueve grupos de gestión, para los que establece unos criterios que son desarrollados por un Código de Conducta y supervisados por un Comité de Ética.

Es el resultado del trabajo de un grupo de directivos y líderes de opinión que, en el X Congreso de Calidad y Medioambiente celebrado en 1999 en Barcelona, se cuestionaban de qué manera se podía poner en valor una cultura de empresa basada en la responsabilidad de todos sus miembros frente al conjunto de la sociedad.

1.2.5.4. SA8000 en condiciones laborales

Social Accountability International -SAI- es una organización sin ánimo de lucro, de carácter global *multi-stakeholder* cuya misión es promover los derechos humanos de los trabajadores alrededor del mundo.

La certificación SA 8000, mundialmente reconocida, es un estándar social que se refiere al desarrollo y auditoría de un sistema de gestión que promueve prácticas laborales socialmente aceptables que aportan beneficios a toda la cadena de suministro. El estándar fue creado sobre la base de los principios de las convenciones de la OIT, las convenciones de Naciones Unidas y el estilo ISO de los sistemas de gestión. SA8000 es aplicable a todos los sectores industriales.

1.3. SISTEMA DE GOBIERNO EN LAS COOPERATIVAS



Las siguientes normas regulan la conformación del sector solidario y específicamente determinan las reglas de comportamiento y las características de las relaciones del sector cooperativo con todos sus interesados. En ellas se encuentra una alta relación de sus principios y sus regulaciones con los lineamientos de la RSE y sus materias fundamentales. Si bien no desarrolla en su totalidad las materias de la RSE, se podría asegurar que la fundamentación del sector cooperativo es el de ser responsable socialmente y el de asegurar un desarrollo sostenido de sus asociados y de la comunidad.

1.3.1. Ley 79 de 1988

Dentro de los propósitos de esta ley se destaca en relación con el tema de la RSE el de contribuir al fortalecimiento de la solidaridad y la economía social. Es claro que la solidaridad y la economía solidaria se fundamentan en las sanas relaciones de sus integrantes y de comportamientos éticos, este asunto es uno de los pilares de la responsabilidad social y la ISO 26000 lo especifica al tratar las prácticas justas de operación.

Otro propósito de la Ley 79 de 1988 es el de contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia mediante una activa participación. El sector solidario se caracteriza por ser altamente democrático y de asegurar la participación de los asociados en las decisiones de la empresa. Es más, permite que los mismos asociados se involucren en forma directa en la dirección y la operación de la cooperativa, a la vez que son los mismos asociados los que reciben los servicios y productos que ésta ofrece. Estos dos aspectos son fundamentales para fortalecer mediante mecanismos apropiados el direccionamiento de las relaciones laborales y tratar con la debida consideración los asuntos de consumidores tal como lo define la ISO 26000.

El Artículo 2º declara de “interés común la promoción, la protección y el ejercicio del cooperativismo como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso a la racionalización de todas las actividades económicas y a la regulación de tarifas, tasas, costos y precios, en favor de la comunidad y en especial de las clases populares”. Nótese cómo estas premisas atienden el interés de la comunidad y de sus expectativas, por lo cual el desarrollo ético y participativo es fundamental para contribuir al desarrollo sostenible y es aquí donde las acciones encaminadas a implementar prácticas, programas y planes de RSE deben ser de tal calidad que tengan repercusión y logren ser efectivos para el bien de la comunidad, asunto para el cual sirve la ISO 26000.

Ahora bien, la Ley determina que “el Estado garantiza el libre desarrollo del cooperativismo, mediante el estímulo, la protección y la vigilancia, sin perjuicio de la autonomía de las organizaciones cooperativas”. Ya que si bien el estado se declara vigilante de las acciones de las cooperativas, también le brinda la mayor autonomía para su desarrollo, lo que aunado al propósito mencionado anteriormente conlleva responsabilidades y ejecución de acciones que van más allá del cumplimiento de la ley y el reconocimiento de obligaciones no legalmente

vinculantes para con otros, que surgen de valores éticos y de otra índole, tal como lo establece la ISO 26000 (numeral 3.3.2 expectativas de la sociedad).

El acuerdo cooperativo (según la ley 79 de 1988) “es un contrato que se celebra por un número determinado de personas, con el objetivo de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominada cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro”, lo que fundamentalmente debe soportarse en prácticas justas de operación, protección del medioambiente, prácticas laborales de interés humanista, puesto que las cooperativa es solidaria y sin ánimo de lucro y con una participación activa y propendiendo al desarrollo de la comunidad.

Por lo demás se encuentra que los lineamientos de la ISO 26000 ya descritos en el primer sub-capítulo de este primer capítulo, concuerdan con lo que establece el artículo 5o. de la Ley 79 de 1988, que menciona: “toda cooperativa deberá reunir las siguientes características: 1. Que tanto el ingreso de los asociados como su retiro sean voluntarios..., 3. Que funcione de conformidad con el principio de la participación democrática. 4. Que realice de modo permanente actividades de educación cooperativa..., 6. Que garantice la igualdad de derechos y obligaciones de sus asociados sin consideración a sus aportes..., y 10. Que se promueva la integración con otras organizaciones de carácter popular que tengan por fin promover el desarrollo integral del hombre”, Igualmente, el sentido ético y de protección de derechos humanos, el artículo 6º indica “a ninguna cooperativa le será permitido: 1. establecer restricciones o llevar a cabo prácticas que impliquen discriminaciones sociales, económicas, religiosas o políticas. 2. establecer con sociedades o personas mercantiles, combinaciones o acuerdos que hagan participar a estas, directa o indirectamente, de los beneficios o prerrogativas que las leyes otorgan a las cooperativas. 3. Conceder ventajas o privilegios a los promotores o fundadores, o preferencias a una porción cualquiera de los aportes sociales...”

1.3.2. Ley 454 de 1998

Esta ley determina el marco conceptual que regula la economía solidaria y determina la creación de entidades que promuevan, controlen, vigilen, protejan y regulen a las entidades del sector de la economía solidaria. En este sentido, la función del Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, es el de promover, la función de la Superintendencia de la Economía Solidaria es la de controlar y vigilar, el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, protege los intereses de los ahorradores y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público regula el sector.

Por lo demás, dependiendo de las actividades a las que se dedican las cooperativas multiactivas o integrales, es decir aquellas que producen bienes o prestan directamente servicios, éstas se encuentran controladas y vigiladas por las superintendencia con objetivos afines al tema al que se dedica, es decir industria y comercio, salud, financiera, vigilancia, entre otras.

Con lo anterior, las cooperativas cuentan con un marco regulatorio, de control y vigilancia para sus actividades, sin embargo no aseguran su responsabilidad para con sus asociados, la comunidad y demás interesados, asunto que aún más demanda de un mecanismo o guía que les permita encaminar sus acciones y sus decisiones para este fin.

1.3.3. Marco de gobierno para cooperativas

En aras de resaltar la conexión existente entre el gobierno corporativo y la RSE, es importante mencionar su definición. “Por Gobierno Cooperativo se entiende el conjunto de instituciones y normas mediante las cuales los asociados controlan el

cumplimiento de los objetivos que se ha fijado la cooperativa. Hablar de Gobierno Cooperativo es hablar de la participación del asociado”¹⁹.

Para el óptimo cumplimiento de los objetivos, las cooperativas y sus asociados, deben velar por el respeto de los valores cooperativos por medio de los principios doctrinales, los cuales son una guía de participación democrática y activa dentro de los procesos de acción de las cooperativas.

Acudiremos a una cooperativa en específico, con el fin de mostrar a fondo su estructura organizacional, principios corporativos y demás aspectos relevantes con relación a las conexiones existentes con RSE.

“La actual cooperativa CORVINDE, nació jurídicamente en el año 1970, como corporación de vivienda y crédito de los empleados del Inderena. Actualmente CORVINDE es una cooperativa de vínculo abierto, permitiendo que personas independientes y empleados de empresas públicas y privadas se afilien para beneficiarse de sus servicios. La organización tiene una clara visión de ensanchamiento social y económico, orientando sus esfuerzos hacia el beneficios social de sus vinculados a través de sus servicios de crédito, educación, solidaridad y recreación.”²⁰.

Como podemos ver, la cooperativa consecuente con su visión, busca el desarrollo social de sus asociados, mediante la prestación de servicios y beneficios básicos para una apropiada calidad de vida, aspecto que está altamente relacionado con las siete materias fundamentales de la Guía de responsabilidad social

¹⁹ DÁVILA L de G, Ricardo. Innovación y Éxito en la Gerencia Cooperativa. Casos Exitosos de Cooperativas Rurales de Ahorro y Crédito. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Estudios Ambientales y Rurales, Instituto de Estudios Rurales, Unidad de Estudios Solidarios. Primera Edición 2004. Bogotá D.C.: Javegraf, 2004. ISBN: 958-683-746-7.

²⁰ CORVINDE. Programa de capacitación y formación en economía solidaria. [s.p.i.].

ISO26000:2010. En la relación de la gráfica 7 podemos observar la estrecha relación de los aspectos.

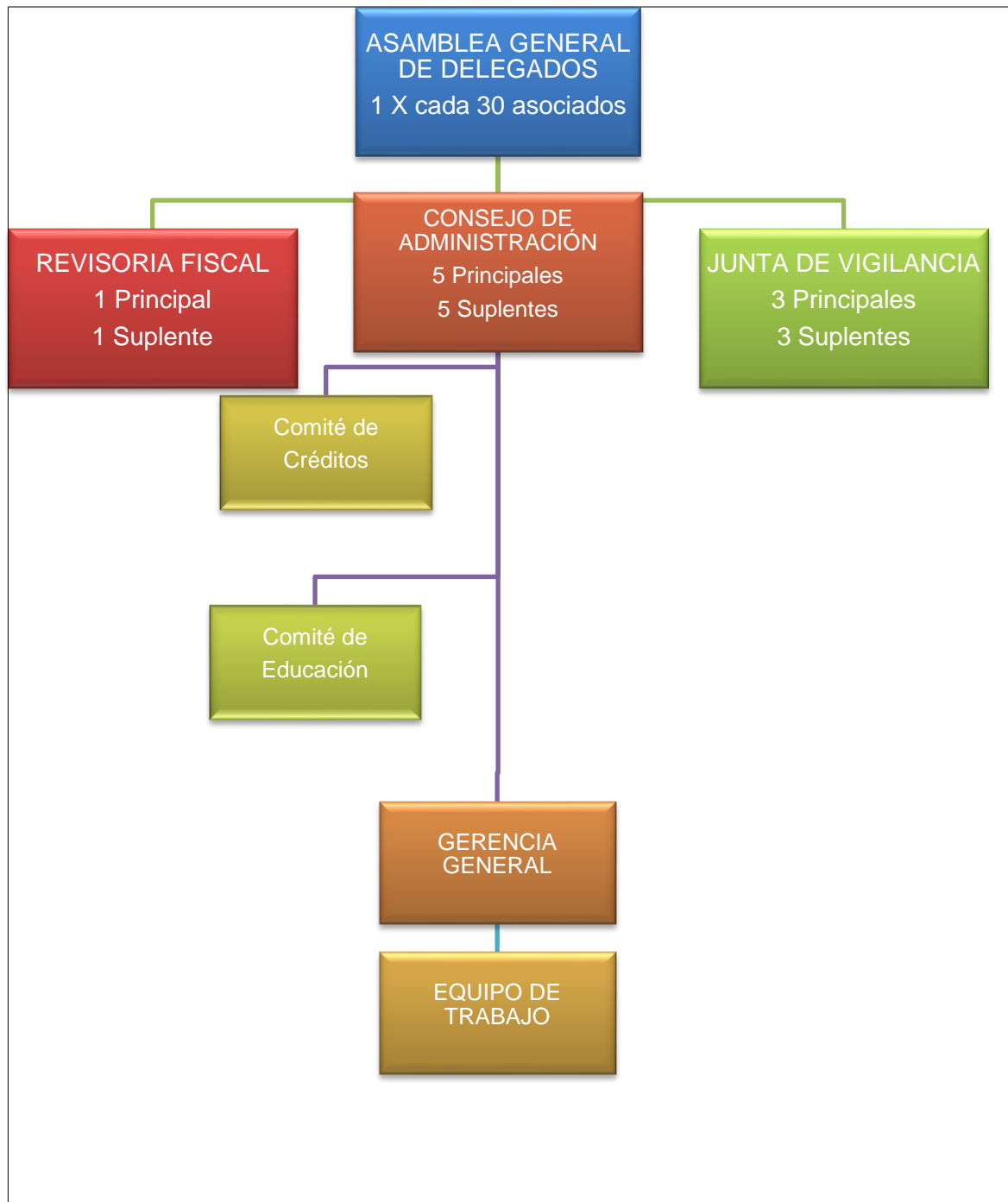
Gráfica 7. Cuadro comparativo de Corvinde frente a la norma ISO 26000

Materia Fundamentales de la ISO 26000	Valores Humanistas Corvinde	Principios Doctrinales Alianza Cooperativa Internacional 1995
Gobernanza de la organización	Democracia	Gestión democrática por parte de los asociados
Derechos Humanos	Igualdad	Cooperación entre cooperativas
Prácticas laborales	Equidad	Educación, formación e información
El Medioambiente	Solidaridad	Cooperación entre cooperativas
Prácticas justas de Operación	Honestidad	Adhesión voluntaria y abierta
Asuntos de consumidores	Transparencia	Participación económica de los asociados
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Vocación Social	Interés por la comunidad

Fuente: Elaboración de los autores

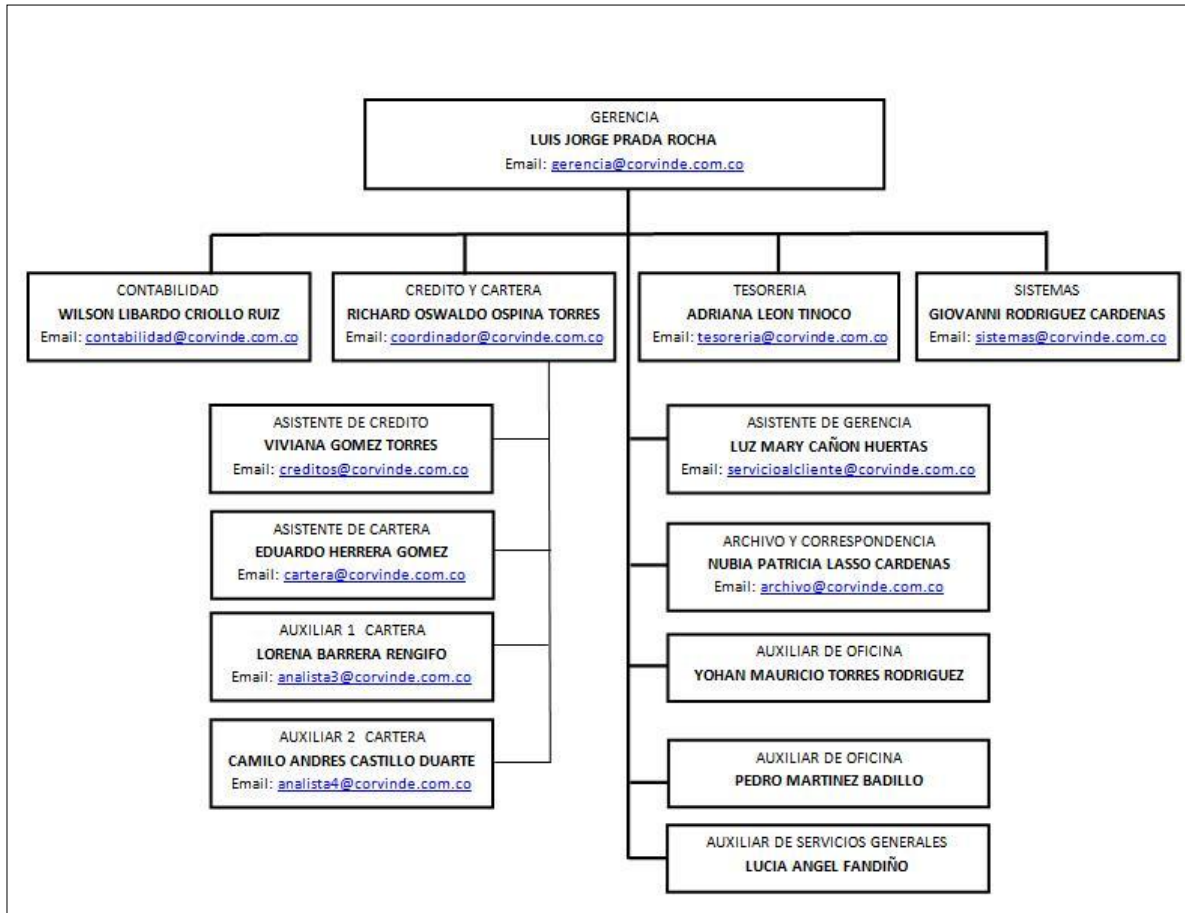
Estas pautas dejan ver el impacto de la RSE en las cooperativas, y en el caso de Corvinde, genera un paralelo muy interesante, que puede facilitar el desarrollo de un sistema de gestión de RSE con el fin de mejorar y estandarizar las relaciones con sus *stakeholders*, y fortalecer sus procesos internos para beneficiar de forma integral a sus empleados y asociados por medio de programas de mejoramiento organizacional, medioambiental y social, que se traducirán en la promoción de su imagen y un rendimiento económico sostenible en el futuro.

Gráfica 8. Estructura Organizacional de Corvinde



Fuente. Corvinde. 2011.

Gráfica 9. Organigrama de Corvinde



Fuente: Corvinde 2011

La interacción organizada y armónica de la estructura y su equipo de trabajo, permite un funcionamiento óptimo y acorde con sus políticas y satisface de forma amplia las necesidades de sus asociados, y al mismo tiempo genera espacios organizacionales apropiados para el desarrollo de los procesos, que se traducirán en acciones colectivas positivas para la sociedad.

Analizando las funciones de las diferentes partes de la estructura organizacional, podemos corroborar su compromiso constante con sus asociados, sus familias y el Estado en función del cumplimiento de las funciones asignadas, así como cumplir con labores sociales mediante la aplicación de excedentes a educación, fondos de solidaridad y mayores beneficios a los asociados y sus beneficiarios.

Asimismo, la cooperativa en el desempeño de labores sociales y a fin de promover la educación y desarrollo de la infancia en el país, realiza visitas a colegios de bajos recursos en localidades deprimidas de la ciudad, realiza aportes en especie, en este caso kits escolares, que contienen: cuadernos, esferos, lápices, diccionarios, reglas y demás implementos necesarios para el desarrollo apropiado de sus actividades.

Todas estas labores desarrolladas por la cooperativa, en su búsqueda persistente de concientizar a su entorno sobre las necesidades de nuestra sociedad y generar una conciencia de responsabilidad, solidaridad, ayuda mutua, humildad, respeto y justicia por aquellos que necesitan herramientas de educación y cultura para generar ambientes de desarrollo perdurables y autosuficientes.

1.4. ESTADO ACTUAL DE LA RSE EN COLOMBIA (EVOLUCIÓN)



Podemos establecer que en Colombia, el concepto de RSE inició con la creación de diversas fundaciones en el país, alrededor del año 1960, en Medellín, se fundó Codesarrollo, cuyo fin “era crear una organización especializada en la investigación de problemas de la comunidad y en diseñar y coordinar programas dirigidos a solucionarlos”²¹

Con la unión de 30 representantes de la banca, la iglesia e instituciones de industria y comercio, se creó la fundación, con el fin de generar oportunidades de capacitación, laborales y de emprendimiento para la región del oriente Antioqueño, quienes empezaron a ser un ejemplo de promoción y desarrollo para la comunidad.

Orientados hacia el desarrollo integral del ser humano mediante su capacitación y acompañamiento, sin llegar al paternalismo, Codesarrollo en unión con la compañía Alianzas Interinstitucionales, trabaja para generar mejores condiciones de vida a las comunidades con las que trabaja.

En 1961, es el turno de Carvajal en Cali, que fue fundado “como un mecanismo para compartir las ganancias de su empresa con toda la comunidad mediante la

²¹ CODESARROLLO. 50 años Codesarrollo por Colombia [online]. 2010 [cited 2012-01-02]. Disponible en Internet <<http://www.fcodesarrollo.org/2010/libro/LIBRO.pdf>>

promoción del cambio y desarrollo sociales”²². Con este propósito, la fundación emprende un proceso de subsidio integral para las comunidades, buscando de esta forma cubrir algunas falencias de estas y buscar su desarrollo y auto-sostenimiento, visión que se vio truncada al descubrir que [la] estrategia estaba mal enfocada y que de esta forma la comunidad nunca llegaría a un punto de sostenibilidad ni autosuficiencia, lo que los llevó a un traslado de ciudad y a una nueva estrategia que se convertiría en el modelo de desarrollo social en el que actualmente trabaja la fundación.

Este nuevo modelo aplicado en el Distrito de Aguablanca, una comunidad en condiciones de pobreza extrema, confirmó la veracidad y dinámica del modelo, el cual simplemente se basaba en educación para la comunidad; una comunidad capacitada, es una comunidad sólida e independiente que explota de forma adecuada sus recursos con miras a obtener los mayores beneficios y perpetuarlos en el futuro.

La fundación trabaja activamente en la consecución de programas académicos enfocados hacia la formación empresarial y de emprendimiento, finanzas, mercadeo, entre otros, que buscan la formación básica de los empresarios principiantes, con el fin de generar oportunidades de desarrollo dentro de la comunidad a un largo plazo.

Para el año 1963, en Medellín, nace la Fundación Corona, con el objetivo de fortalecer la capacidad institucional del país, mediante el apoyo a programas y

²² FUNDACIÓN CARVAJAL. Abriéndole caminos a la equidad [online]. 1994 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.fundacioncarvajal.org.co/sitio/images/stories/PDF/Resena_Historica_Fundacion_Carvajal.pdf>.

proyectos innovadores y de impacto, que contribuyan a mejorar las condiciones de equidad y pobreza en Colombia²³.

La Fundación Corona trabaja en ocho aspectos principales:

Foco: Concentra sus recursos en el foco programático.

Impacto: Selecciona intervenciones con mayor probabilidad de ser efectivas, replicables y de generar un impacto duradero y sistemático.

Innovación: Promueve la innovación apoyando iniciativas que desarrollen nuevos conocimientos, enfoques o formas de solución a problemas.

Participación: Participa activamente en la identificación, diseño, implementación, seguimiento y evaluación de proyectos.

Cooperación: Trabaja en alianza con otras instituciones nacionales e internacionales.

Cofinanciación: Privilegia la cofinanciación de proyectos.

No ejecución: Prefiere la ejecución delegada en sus intervenciones.

Autosuficiencia: Cuenta con una estrategia que fomenta la auto-sostenibilidad de los proyectos y las alianzas.

Con base en estos aspectos y sumado a un trabajo enfocado en los cuatro sectores sociales estratégicos: salud, educación, desarrollo empresarial y desarrollo local y comunitario, la fundación Corona trabaja en el desarrollo académico constante de los grupos rurales en los que opera, esto con el fin de generar comunidades productivas y no comunidades dependientes, que buscan soluciones adecuadas para los conflictos que se presentan y que son autosuficientes en sus procesos.

²³ FUNDACIÓN CORONA. Nuestro Origen [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.fundacioncorona.org.co/~fundacio/templates/plantilla_uno.php?loc=3>.

En 1964 y por la necesidad de capacitación de un grupo de dirigentes del Valle del Cauca, nace FES como una agencia de promoción de esfuerzos a favor de la educación superior²⁴.

El análisis de los anteriores casos, nos permite inferir como mediante la gestión de los recursos y especialmente, mediante un arduo proceso de capacitación a la comunidad, la fundación aportó de forma positiva al desarrollo social del país. Es importante resaltar el arduo trabajo que esta Fundación ha desempeñado en conjunto con aliados internacionales que ha permitido una continuidad en su labor y un soporte constante para la comunidad.

Así mismo, podemos observar la importancia de volcar la visión de organismos nacionales e internacionales hacía las necesidades de nuestra sociedad, y más que buscar una fuente constante de financiamiento, encontrar mecanismos efectivos que permitan la sostenibilidad y autosuficiencia de las comunidades intervenidas.

Durante los años 70 y 80, el interés en estos temas se fue haciendo más relevante y organizaciones como Fabricato, Incolda, ANDI, entre otras, trabajan en temas de RSE de forma más estructurada e involucrando modelos de RSE de otros países como un proceso más de las compañías, incorporando conceptos de RSE en toma de decisiones, objetivos económicos, y como inversión social.

A nivel corporativo, la ANDI lo define así: “Es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general”²⁵

²⁴ FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO SOCIAL. Quienes somos: Reseña Histórica [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <<http://www.fundacionfes.org/index.php/quienes-somos/resena-historica>>.

1.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL A NIVEL INTERNACIONAL



Aunque el término de RSE suena nuevo para muchos entes locales y globales, el origen de esta se remonta tiempo atrás, reflejado en diferentes prácticas que hasta hoy son unificadas y denominadas bajo el mismo término.

Desde los años 50, en la generación de vertientes éticas de diferentes líderes empresariales, hasta grupos religiosos que proclamaban su inconformidad respecto a las compañías que implementaban acciones nocivas para el ser humano, ya sea la producción y venta de alcohol, sustancias dependientes o juegos de azar.

La unión de diversos grupos pacifistas, ambientalistas, académicos, entre otros, generó conciencia en las compañías involucradas en acciones que fueran en contra del bienestar de la comunidad, ya sea, acciones de guerra, uso indiscriminado de los recursos naturales, etc. Estas acciones llevaron a las compañías a tomar medidas preventivas y correctivas, que generarán una

²⁵ PORTAL DE RELACIONES PÚBLICAS. Seminario Internacional Acciones, hechos y datos por una gestión social responsable. Medellín Junio 12 al 13 de 2003. [s.f.], [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <<http://www.rppnet.com.ar/responsabilidad%20social.htm>>.

respuesta anticipada a los resultados de sus operaciones, buscando una compensación a la sociedad, así como lograr una imagen positiva dentro de esta.

Hacia los años 80, fue creciendo la opinión y conformación de grupos en torno a la defensa de los derechos humanos e integridad de no solo los empleados de las organizaciones, sino, en general cualquier agente involucrado en las consecuencias de las acciones de las compañías en el mundo; casos específicos para esta época fueron aquellas prácticas relacionadas con el apartheid en Sudáfrica. Esto llevó a las organizaciones a integrar acciones relacionadas con su relación con su entorno y cómo este afectaba a la sociedad, así que en este momento la visión se amplió a un nivel macro en el que se involucró a un grupo de agentes más importante: empleados, accionistas, clientes, proveedores, sociedad, Estado y demás entes que de forma especial, tuvieran una relación, cercana y especialmente perjudicial para la compañía, ya que aquellos que no tuvieran una influencia determinante, no podían afectar su operación.

Para los años 90, organizaciones internacionales como la “Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)”, tomaron fuerza mediante la adhesión de 28 países, lo que generó el desarrollo e implementación de mayores prácticas de RSE, regulaciones financieras (Caso ENRON) y demás prácticas relacionadas con la transparencia en las operaciones de las organizaciones, lo que fue demostrando a los líderes de estas, que unas buenas prácticas de RSE generarían en el futuro un mejor desempeño y rendimiento económico y financiero.

El aspecto más relevante en esta época fue el anuncio del Pacto Global, hecho por el Secretario General de las Naciones Unidas Kofi Annan en el Foro Económico Mundial en Enero de 1999, mediante el cual hace un llamado general a las empresas de adopción voluntaria de los nueve principios universales en pro

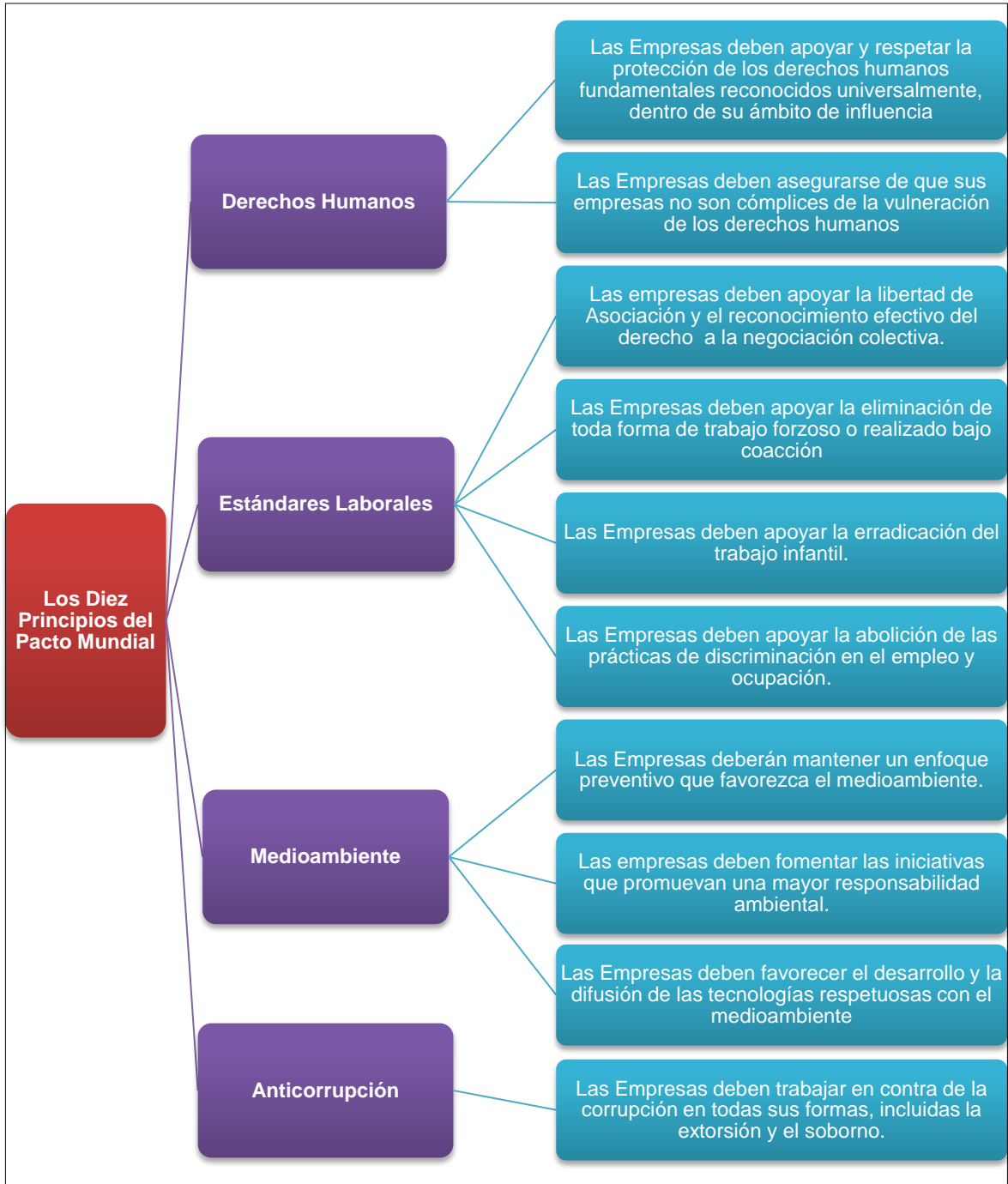
de generar una cultura de responsabilidad cívica, mediante un sólido compromiso por parte de las empresas adscritas.

El objetivo del Pacto Global es facilitar la implementación de políticas y prácticas corporativas soportadas en valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aplicables. Estos valores éticos básicos han sido formulados en nueve principios clave en las áreas de derechos humanos, derechos laborales y protección del medioambiente²⁶ (ver gráfica 10)

En un momento en que la situación mundial es de pobreza, deterioro ambiental y violencia, la adhesión y compromiso de las compañías en torno a programas de RSE fue de gran relevancia a nivel universal, sumado a la fuerza que toman las ONG y su trabajo constante en la supervisión y denuncia de acciones ilegales y como agentes internacionales que ejercen su poder para responsabilizar a las compañías de ámbito multinacional que no cuentan con regulaciones estandarizadas, lo que llevó a estas a un nivel de compromiso más profundo para proteger su imagen de las consecuencias de una denuncia internacional por acciones ilegales.

²⁶ OFICINA DEL PACTO GLOBAL EN ARGENTINA. Guía del pacto global: una forma práctica para implementar los nueve principios en la gestión empresarial. 1º ed. Buenos Aires - Argentina: Sistema de Naciones Unidas en Argentina, 2004. ISBN Nº 987-21716-0-2

Gráfica 10. Los diez principios del pacto global.



Fuente: Elaboración de los autores

En la segunda década del siglo XXI, la Comisión de las Comunidades Europeas enseñó el “Libro Verde – Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad

Social de las Empresas, cuyos objetivos eran, en primer lugar, estimular el debate sobre el concepto de responsabilidad social de las empresas (RSE) y, en segundo lugar, definir los medios para desarrollar una asociación con vistas a la instauración de un marco europeo para la promoción de la RSE.”²⁷

Un valor relevante dentro del desarrollo del libro, es la adhesión voluntaria y el compromiso para la creación de valor dentro de las acciones diarias de la compañía, no solo interna sino externamente, donde se busca el beneficio no solo de la compañía, sino de los *stakeholders* involucrados, teniendo en cuenta que estas acciones deben ser dinámicas y estar acordes con las necesidades cambiantes del entorno.

Asimismo, el 13 de septiembre de 2000, en reunión coordinada por las Naciones Unidas, el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico, 189 países (incluyendo Colombia), se firmó la Declaración del Milenio, la cual para el 2015 debe cumplir una serie de objetivos.

Finalmente, el desarrollo de la Norma Internacional ISO 26000, en el año 2010, guía de responsabilidad social que “anima a las organizaciones a ser cada vez más socialmente responsables a través de la utilización de esta norma internacional”²⁸

²⁷ COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible [online]. Bruselas, 02-07-2002 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.xertatu.net/dokumentuak/up/com2002_0347es01.pdf>.

²⁸ ICONTEC INTERNACIONAL. Norma ISO sobre Responsabilidad Social aprobada para publicación [online]. 2011. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=378>>.

1.6. TENDENCIAS ACTUALES EN COLOMBIA Y EL MUNDO



La tendencia actual de la RSE tanto en Colombia, como en el mundo está enfocada en las relaciones con los *stakeholders* y la relevancia de los mismos en las corporaciones; un compromiso sólido de las empresas con la comunidad asegura una imagen positiva y un soporte constante en búsqueda del desarrollo sostenible de las comunidades anfitrionas.

Es importante resaltar que las empresas, no solo deben plasmar sus intenciones en papel, sino llevarlas a la acción, mediante el estudio profundo de la situación actual de las comunidades y sus necesidades, así como el desarrollo de estrategias que permitan la operación de esas acciones y su sostenibilidad y autosuficiencia.

Las empresas están estableciendo la jerarquía de las necesidades de sus *stakeholders* enfocándose en el desarrollo de aquellas que deben tener una respuesta práctica y efectiva, pensada para la comunidad y no traída de modelos aplicados en otras comunidades que pueden no adaptarse de forma adecuada y no perdurar a largo plazo.

Gráfica 11. Relación entre empresa – stakeholders



Fuente: Elaboración de los autores

En la actualidad, la adhesión de diversos países a organizaciones de cooperación con el objetivo de evaluar y realimentar sus estrategias de RSE, se ha convertido en un valor agregado que permite que las empresas estén en conformidad con las directrices y políticas de los países, así como hacer relaciones más sólidas entre el Estado y las empresas.

Los últimos años han visto avances notables en la incorporación por parte de las grandes empresas de criterios ambientales y sociales en el proceso de homologación y selección de proveedores. Cabe destacar los ejemplos de Inditex, Ikea, HP y otras muchas empresas transnacionales que han empezado a vetar a sus proveedores globales por incumplimiento de sus políticas de RSE y códigos

*de conducta. Hasta la mismísima Walmart, una empresa escasamente conocida por su responsabilidad social, se ha puesto las pilas en los últimos ejercicios abogando por reducir la huella ecológica de su cadena de aprovisionamiento y favorecer a productores locales*²⁹

La RSE ha pasado de ser una utopía de algunos, para convertirse en parte de las políticas de las compañías, donde valorar a los empleados, mejorar sus condiciones y buscar un equilibrio adecuado entre su trabajo y su vida personal, es parte fundamental de las compañías, que poco a poco se ha concientizado de la importancia de acogerse a programas de RSE que ayudarán a mantener entornos laborales sólidos, empleados motivados e interesados en retribuir a la compañía, mediante obras con la comunidad en procesos de formación, salud, protección al medioambiente, entre otros. Todas estas acciones, multiplicadas por todas las compañías que están comprometidas con la implementación de programas de RSE, significarán un avance relevante a nivel mundial, en el proceso de recuperación de los valores y calidad de vida de la humanidad.

²⁹ ECODES. Nuestro "TOP 5x5" RSE 2010: Las 5 tendencias en RSE para el 2011 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <<http://ecodes.org/noticias/nuestro-top-5x5-rse-2010-las-5-tendencias-en-rse-para-el-2011>>.

1.7. RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DEL MARCO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS



Para hablar de responsabilidad social dentro de las empresas, es necesario partir de dos términos iniciales y fundamentales, sobre los cuales se basa, no solo un negocio, sino cualquier tipo de relación en la sociedad y son la ética y la moral; “La moralidad y la ética en los negocios, implican no sólo la práctica y el estudio de lo que está bien y está mal; la moralidad y la ética, están asociadas a una serie de valores y reglas aceptadas por una sociedad que sirven para dirigir y poner límites a esas prácticas, en razón a que estos valores buscan encauzar las prácticas económicas”³⁰

Partiendo de este principio, podemos decir que una empresa, socialmente responsable es *accountable for* cumplir de forma integral en sus procesos productivos, no solo las labores asociadas al desempeño de sus funciones, sino, más allá, buscar la real satisfacción del cliente, mediante la entrega de un producto de calidad, que cumpla con los estándares establecidos, al mismo tiempo que produce beneficios adicionales a sus *stakeholders*, como el cuidado del

³⁰ COHÉN, Wahnón David, et al. Ética y Responsabilidad Social en el Marco de las Organizaciones. 2009. Bogotá, Universidad EAN. Bogotá: Universidad EAN, 2009. ISBN: 978-958-8153-62-9

ambiente, motivación de sus empleados, acciones de labor social y sostenibilidad y una imagen positiva de su desempeño ante la sociedad.

Así mismo, los líderes empresariales, deben replantear sus estrategias de mando, en torno a acciones responsables a nivel integral, concibiendo espacios de reflexión en torno a las acciones diarias de la compañía, sus empleados y accionistas que permitan buscar planes de mejoramiento ambiental, social, cultural, académico y corporativo, que garanticen la calidad de vida de los *stakeholders* y la compensación adecuada de las consecuencias negativas de cualquier acción involuntaria de la compañía.

Como se ha mencionado en varios apartes de este documento, es fundamental, para el proceso de gestión en RSE, el compromiso por parte de los directivos de la compañía, ya que un buen ejemplo, concibe motivación y energía dentro de la compañía y facilita el proceso de adaptación a los nuevos ajustes, los cuales, deben ser analizados y planificados con anticipación y buscando la obtención metas pequeñas que generan motivación dentro de la compañía y en conjunto promueven el escalamiento dentro del plan de estandarización y normalización de la compañía en RSE.

Forjar un compromiso serio y una adhesión voluntaria a un programa de RSE, no solo depende de un presupuesto asignado a la implementación o trabajo independiente de un área, es necesario corroborar el interés en el cambio mediante una revolución de la imagen de la empresa, directivos y empleados entre sí para involucrarlos tanto en el valor de sus acciones, como en las consecuencias positivas o negativas que estas generan en su entorno y en la sociedad; de esto dependerá el real cumplimiento de los objetivos y el beneficio en el futuro para el país anfitrión.

2. MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA ISO 26000

2.1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

La gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Este sistema se caracteriza por que se fundamenta en una estructura y unos procesos claramente definidos, en donde se presenta una alta participación de los integrantes de la organización, se toman decisiones de manera colegiada y existe un liderazgo que conoce a profundidad su entorno y los impactos de sus acciones frente a la organización y a los grupos de interés, y ha establecido claramente sus capacidades organizacionales.

Es importante señalar que existe el riesgo de que las decisiones que toma la organización no cumplan con los principios que le son aplicables a un sistema de RSE, los cuales se mencionan más adelante, cuando dichas decisiones están altamente influenciadas por personas y situaciones políticas que no responden a los propósitos de la organización. En este sentido, se llama la atención a las entidades cooperativas, en donde los cuadros de mando son de carácter temporal, elegidos anualmente por una asamblea de asociados y donde se presentan fuerzas de poder que al estar mal enfocadas pueden llegar a eliminar cualquier propósito de actuar de manera socialmente responsable. No obstante, este mismo propósito de RSE, al lograrse acoplar en la cultura de la organización y en todos sus niveles, los grupos de interés y la comunidad, compone una fuerza mayor que minimiza este riesgo y de hecho lo controla.

El sistema de gobernanza varía según el tamaño de la organización y del entorno en el que opera, y se constituye en un medio para aumentar la capacidad de la organización de ser socialmente responsable. En este sentido, el sistema de gobernanza le debe permitir a la organización cumplir con los principios de la responsabilidad social y supervisarlos. Estos principios son:

Gráfica 12. Principios de la RSE



Fuente: Elaboración de los autores

Algunos de los promotores de estos principios, pueden ser:

Implementar estructuras organizacionales, preferiblemente planas, que propendan a eliminar la burocracia para que se facilite la toma de decisiones, logrando que la comunicación se realice de manera ágil y eficaz.

Adelantar procesos de planeación que le permitan a la organización establecer una ruta de acción. Para esto debe tener claramente definida su misión y objetivos fundamentales, sus expectativas dentro de lo que normalmente se denomina la visión, sus capacidades organizacionales, es decir las cualidades y cantidades de sus recursos para lograr las metas que se haya propuesto. Revisar periódicamente su estado frente a los objetivos perseguidos e implementar acciones que busquen cerrar las brechas halladas.

Determinar claramente los flujos de información, en los que se considere el mecanismo para que los líderes, y aún los integrantes de segundo nivel, informen a los demás integrantes de la organización, a sus dueños y partes interesadas, sobre su desempeño frente a los compromisos y responsabilidades adquiridas, los resultados logrados y sus metas. En este punto es primordial que se vislumbre la forma en que la organización informa de manera especial a la comunidad a la que influencia con sus actividades, sobre el impacto, su seguimiento, su control y las medidas que adopta para cuando se materializan riesgos para dicha comunidad.

En las economías actuales, el interés por el gobierno corporativo va más allá del de los accionistas por el comportamiento de empresas individuales. Debido a que las empresas desempeñan un papel central en nuestras economías, y a que cada vez confiamos más en las organizaciones del sector privado para que administren nuestros ahorros personales y nos garanticen unos ingresos tras nuestra jubilación. El buen gobierno corporativo es un factor importante para sectores cada

vez más amplios de la población³¹. La anterior consideración, contenida en la publicación de los principios de gobierno corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), es aplicable a los ahorradores y asociados de las cooperativas financieras y de ahorro y crédito. En cuanto a la confianza en el manejo de los ahorros personales, fruto seguramente de ingentes esfuerzos de sus propietarios, es imprescindible para que crezca la economía, ya sea local, regional o de una mayor extensión, según la cobertura que brinde la entidad. Lo anterior se resalta, puesto que la gobernanza o gobierno corporativo, le es aplicable a cualquier tamaño de organización y no por esto, aquellas que tienen una influencia local o una cobertura mínima podrían abstenerse de aplicar buenas prácticas en este aspecto, por el bien de su crecimiento y sostenibilidad.

Los principios tienen una naturaleza evolutiva, y deberán ser objeto de revisión a la luz de los cambios significativos que se produzcan en el entorno. Para seguir siendo competitivos en un mundo sujeto a continuos cambios, las sociedades deben ser innovadoras y adaptar sus prácticas de gobierno corporativo de forma que sean capaces de atender a nuevas demandas y aprovechar nuevas oportunidades

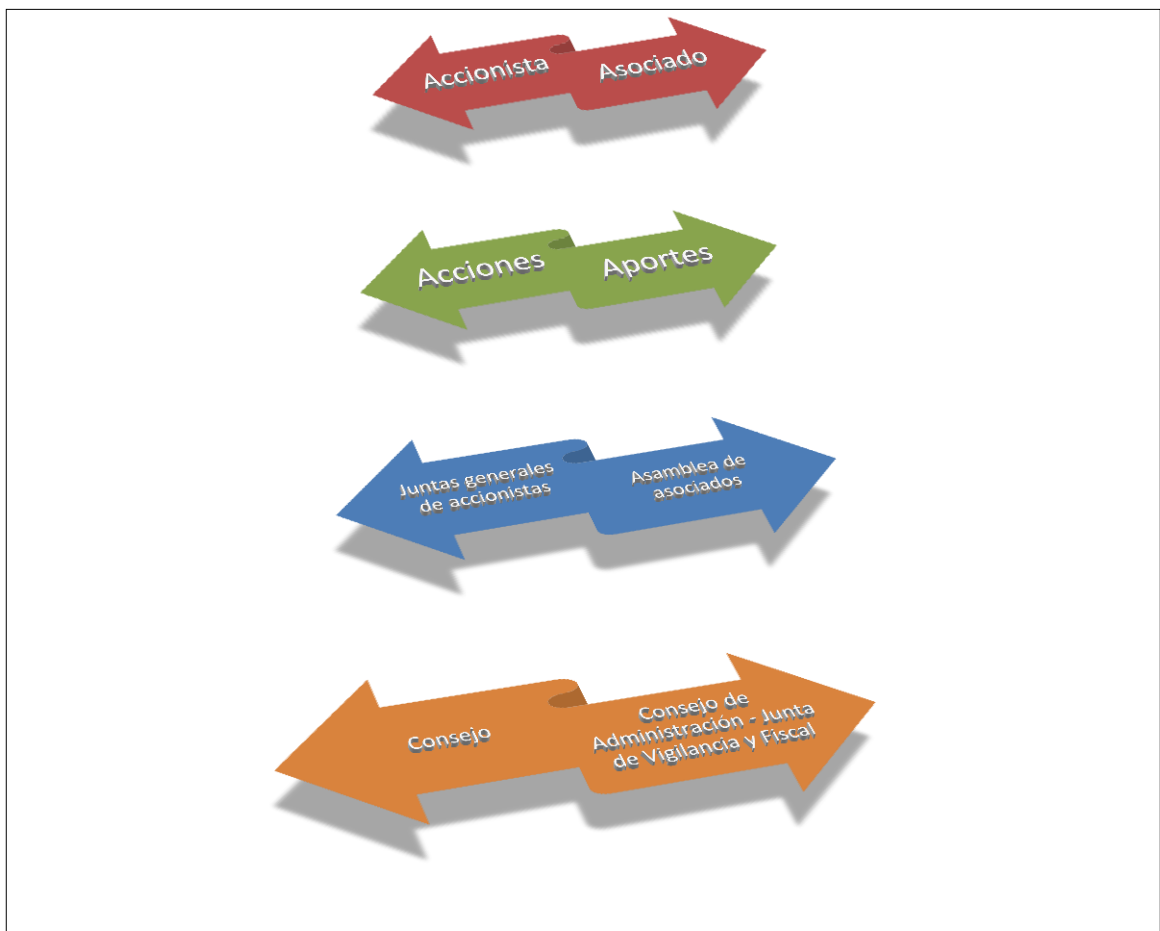
A partir de 1998 se establecieron normas y lineamientos relacionados con el tema de gobierno corporativo, dando origen, en 1999, a lo que se conoce como los principios de gobierno corporativo de la OCDE. Estos principios son referencia para países miembros o no de la organización, hasta el punto de ser adoptados por el Foro de Estabilidad Financiera como una de las normas fundamentales para garantizar el buen funcionamiento del sistema financiero. También fueron

³¹ ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS. Principios de gobierno corporativo. España 2004. Edita: © Ministerio de Economía y Hacienda, Secretaría General Técnica, Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, Centro de Publicaciones, 2004. ISBN: 84-85482-72-7

acogidos por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional como componentes básicos dentro de sus lineamientos.³²

Las siguientes asociaciones permiten entender los principios del Gobierno corporativo de la OCDE, bajo las estructuras de dirección de las organizaciones cooperativas:

Gráfica 13. Asociaciones bajo estructuras de administración cooperativa.



Fuente: Elaboración de los autores

³² GAITÁN, Riaño Sandra. Gobierno corporativo en Colombia: Tendencias actuales (Corporate Governance in Colombia Current trends) [online]. En: AD-MINISTER Universidad EAFIT Medellín Número 15 jul - dic 2009 [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet: <http://www.eafit.edu.co/revistas/administer/Documents/Art%C3%ADculo%207-rev%2015.pdf>

Se describen a continuación los principios de un buen gobierno corporativo adaptados de los que ha establecido la OCDE, los cuales ha propósito son altamente promovidos por el gobierno nacional entre las compañías colombianas con el fin de fortalecer los mecanismos para la globalización de la economía nacional. Estos principios se presentan a manera de encuesta para que sean fácilmente evaluados al interior de las cooperativas o entidades interesadas en contribuir con el desarrollo sostenible de la economía y de nuestra sociedad:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema y principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual:

Tabla 9. Principios de un buen gobierno corporativo establecidos por la OCDE

Tema	Principio	Pregunta (Sub-principio)
Garantizar la base de un marco eficaz para el gobierno corporativo	El marco para el gobierno corporativo deberá promover la transparencia y eficacia de los mercados, ser coherente con el régimen legal y articular de forma clara la asignación de responsabilidades entre las distintas autoridades supervisoras, reguladoras y ejecutoras.	Se discute, evalúa y se toman decisiones teniendo en cuenta la repercusión sobre los resultados globales de la economía, la integridad del mercado y los incentivos que genera para los agentes del mercado y para el fomento de la transparencia y eficacia en los mercados.
		Los requisitos legales y reglamentarios que afectan a las prácticas de gobierno corporativo son coherentes con el régimen legal, transparentes y aplicables
		Las responsabilidades entre las distintas autoridades están articuladas de forma clara, garantizando que sirve a los grupos de interés.
Los derechos de los accionistas (asociados) y funciones clave en el ámbito de la propiedad	El marco para el gobierno corporativo deberá amparar y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas.	Entre los derechos fundamentales de los accionistas (asociados) figura el derecho a: 1) asegurarse métodos para registrar su propiedad; 2) ceder o transferir acciones (aportes); 3) obtener información relevante y sustantiva sobre la sociedad de forma puntual y periódica; 4) participar y votar en las juntas generales de accionistas (asambleas de asociados) ; 5) elegir y revocar a los miembros del Consejo; y 6) participar en los beneficios de la sociedad (Rendimientos)
		Los accionistas (asociados) tienen derecho a participar en las decisiones que impliquen cambios fundamentales en la sociedad, y a ser debidamente informados sobre estas.

Tema	Principio	Pregunta (Sub-principio)
		<p>Decisiones de este tipo son, entre otras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) los cambios en los estatutos, en la escritura de constitución o en cualquier otro documento rector de la sociedad; 2) la autorización de la emisión de nuevas acciones (ampliación de la base de asociados) ; y 3) las transacciones extraordinarias, incluida la transmisión de la totalidad o de una parte sustancial de los activos que, en la práctica, suponga la venta de la sociedad.
		<p>Los accionistas (asociados) tienen la oportunidad de participar de forma efectiva y de votar en las juntas generales de accionistas (Asambleas de asociados), debiendo ser informados sobre las normas que rigen dichas juntas, incluidos los procedimientos de votación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá facilitarse a los accionistas, con la debida antelación, información suficiente sobre la fecha, el lugar de celebración y el orden del día de las juntas generales, así como información completa y puntual acerca de las cuestiones que van a someterse a decisión en dichas juntas. 2. Los accionistas deben tener la oportunidad de plantear preguntas al Consejo, incluidas las relativas a la auditoría externa anual, de incluir cuestiones en el orden del día de las juntas generales y de proponer resoluciones, únicamente sujetos a limitaciones razonables. 3. Debe facilitarse la participación efectiva de los accionistas en las decisiones clave en materia de gobierno corporativo, tales como el nombramiento o la elección de los miembros del Consejo. Los accionistas deben tener la oportunidad de dar a conocer sus puntos de vista en relación con la política de remuneración de los miembros del Consejo y directivos principales. El componente relativo a acciones de los sistemas retributivos aplicables a los miembros del Consejo y a los empleados debe someterse a la aprobación por parte de los accionistas. 4. Los accionistas deben tener la oportunidad de votar personalmente o por delegación. El valor del voto debe ser el mismo en ambos casos.
		<p>Los convenios y agrupaciones de capital que permiten a determinados accionistas adquirir un grado de control desproporcionado en relación con las acciones de las que son titulares, deben hacerse públicos.</p>
		<p>Los mercados de control societario deben poder funcionar de forma eficiente y transparente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las normas y procedimientos aplicables a la adquisición de control societario en los mercados de capital, y las transacciones especiales tales como las fusiones o la venta de partes sustanciales de activos de la sociedad, deben ser articuladas de forma clara y reveladas a los inversores, de modo que éstos puedan comprender sus derechos y recursos. Las transacciones deben llevarse a cabo a precios transparentes y en condiciones justas que amparen los derechos de todos los accionistas en función de sus respectivas categorías. 2. No deberá recurrirse a acuerdos <i>anti-opas</i> (ofertas públicas de adquisición de acciones) con miras a impedir la asunción de responsabilidades por parte de la Dirección y el Consejo.

Tema	Principio	Pregunta (Sub-principio)
		<p>Debe facilitarse el ejercicio de los derechos de propiedad por parte de todos los accionistas, incluidos los inversores institucionales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los inversores institucionales que actúen en calidad de fiduciarios deberán revelar sus políticas generales en materia de gobierno corporativo y de votación en lo relativo a sus inversiones, incluidos los procedimientos previstos para decidir sobre el uso de sus derechos de voto. 2. Los inversores institucionales que actúen en calidad de fiduciarios deberán revelar el modo en que gestionan los conflictos de intereses que pudieran afectar al ejercicio de derechos de propiedad fundamentales relativos a sus inversiones.
		<p>Todos los accionistas, incluidos los institucionales, deben tener la posibilidad de consultarse unos a otros en cuestiones que afecten a sus derechos fundamentales como accionistas, tal y como se definen en los Principios, únicamente sujetos a las excepciones establecidas para evitar abusos.</p>
<p>Tratamiento Equitativo de los Accionistas</p>	<p>El marco para el gobierno corporativo deberá garantizar un trato equitativo a todos los accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros. Todos los accionistas deben tener la oportunidad de realizar un recurso efectivo en caso de violación de sus derechos.</p>	<p>Todos los accionistas de una misma serie dentro de una categoría deben gozar de un tratamiento igualitario.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dentro de cualquiera de las series de una determinada categoría, todas las acciones deben otorgar los mismos derechos. Todos los inversores deben tener la posibilidad de obtener información sobre los derechos asociados a cada serie y categoría de acciones, antes de realizar una operación de compra. Cualquier cambio en los derechos de voto deberá ser sometido a la aprobación por parte de las categorías de acciones que se vean afectadas de forma negativa. 2. Los accionistas minoritarios deberán ser protegidos frente a actos abusivos por parte, o en interés de accionistas con poder de control, que actúen de forma directa o indirecta, y deberán disponer, asimismo, de medios efectivos de recurso. 3. Los encargados de la custodia o depositarios de las acciones deberán emitir su voto con arreglo a lo acordado previamente con el titular beneficiario de la acción. 4. Deberán eliminarse los impedimentos para el voto transfronterizo. 5. Los procesos y procedimientos de las juntas generales de accionistas deberán permitir que todos los accionistas disfruten de un trato equitativo. Los procedimientos dentro de las sociedades no deberán dificultar ni encarecer indebidamente la emisión de votos.
		<p>Deberá prohibirse el uso de información privilegiada y las operaciones abusivas de autocartera.</p>
		<p>Deberá exigirse a los miembros del Consejo y a los directivos principales, que pongan en conocimiento del Consejo cualquier beneficio material que pudieran tener de forma directa, indirecta o por cuenta de terceros, en cualquiera de las transacciones o asuntos que afecten directamente a la sociedad.</p>

Tema	Principio	Pregunta (Sub-principio)
El Papel de las Partes Interesadas en el Ámbito del Gobierno Corporativo	El marco para el gobierno corporativo deberá reconocer los derechos de las partes interesadas establecidos por ley o a través de acuerdos mutuos, y fomentar la cooperación activa entre sociedades y las partes interesadas con vistas a la creación de riqueza y empleo, y a facilitar la sostenibilidad de empresas sanas desde el punto de vista financiero.	<ul style="list-style-type: none"> A. Deberán respetarse los derechos de las partes interesadas establecidos por ley o a través de acuerdos mutuos. B. En los casos en los que los intereses de las partes interesadas estén amparados por una ley, éstas deberán tener la oportunidad de obtener una reparación efectiva en caso de violación de sus derechos. C. Deberá permitirse el desarrollo de mecanismos que favorezcan la participación de los empleados. D. En los casos en los que las partes interesadas participen en el proceso de gobierno corporativo, éstas deberán tener un acceso puntual y periódico a información relevante, suficiente y fiable. E. Las partes interesadas, incluidos los empleados individuales y sus órganos representativos, deberán poder manifestar libremente al Consejo sus preocupaciones en relación con posibles prácticas ilegales o no éticas y sus derechos no deberán quedar comprometidos por realizar este tipo de manifestaciones. F. El alcance del gobierno corporativo deberá complementarse con un marco efectivo y eficaz para casos de insolvencia, y por medio de la aplicación efectiva de los derechos de los acreedores.
Divulgación de Datos y Transparencia	El marco para el gobierno corporativo deberá garantizar la revelación oportuna y precisa de todas las cuestiones materiales relativas a la sociedad, incluida la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> A. La información divulgada debe incluir, como mínimo, la relativa a: <ul style="list-style-type: none"> 1. Los resultados financieros y de explotación de la sociedad. 2. Los objetivos de la sociedad. 3. La titularidad de los grandes grupos de acciones y de derechos de voto. 4. La política de remuneraciones aplicada a los miembros del Consejo y directivos principales, así como la información relativa a los miembros del Consejo, incluidos sus méritos, el proceso de selección, los cargos directivos desempeñados en otras empresas y si son o no considerados como independientes por parte del Consejo. 5. Operaciones de partes vinculadas. 6. Factores de riesgo previsibles. 7. Cuestiones relativas a los empleados y otras partes interesadas. 8. Estructuras y políticas de gobierno corporativo, y en particular, el contenido de cualquier código o política de gobierno corporativo y el proceso empleado para su implantación.
		<ul style="list-style-type: none"> B. La información deberá ser elaborada y divulgada con arreglo a normas de alta calidad en materia de contabilidad y revelación de información financiera y no financiera. C. Un auditor independiente, competente y cualificado deberá llevar a cabo una auditoría anual, con el fin de ofrecer a los miembros del Consejo y a los accionistas una garantía externa y objetiva de que los estados financieros reflejan fielmente la situación financiera y los resultados de la empresa en todos sus aspectos materiales. D. Los auditores externos deberán responder ante los accionistas, y asumen frente a la sociedad el compromiso de aplicar la diligencia profesional debida en la realización

Tema	Principio	Pregunta (Sub-principio)
		<p>de la auditoría.</p> <p>E. Los canales utilizados para divulgar la información deben garantizar un acceso igualitario, puntual y asequible por parte de los usuarios a la información de interés.</p> <p>F. El marco para el gobierno corporativo deberá complementarse con un planteamiento efectivo que prevea y promueva la disponibilidad de un análisis o de asesoramiento por parte de analistas, corredores, agencias de calificación y similares, que pudieran ser de interés para los inversores a la hora de adoptar decisiones. Dichos analistas, corredores, agencias de calificación y similares deberán estar libres de posibles conflictos materiales de interés que pudieran comprometer la integridad de su análisis o asesoramiento.</p>
<p>Las responsabilidades del Consejo</p>	<p>El marco para el gobierno corporativo deberá garantizar la orientación estratégica de la empresa, el control efectivo de la dirección ejecutiva por parte del Consejo y la responsabilidad de éste frente a la empresa y los accionistas.</p>	<p>A. Los miembros del Consejo deberán actuar disponiendo siempre de la información más completa, de buena fe, con la diligencia y atención debidas y en el más alto interés de la sociedad y de los accionistas.</p> <p>B. En los casos en los que las decisiones del Consejo puedan afectar de forma diferente a distintos grupos de accionistas, el Consejo deberá conceder un trato justo a todos los accionistas.</p> <p>C. El Consejo deberá aplicar unos niveles de ética muy elevados. Deberá tener siempre en cuenta los intereses de las partes interesadas.</p>
		<p>El Consejo deberá desempeñar determinadas funciones clave, que incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La revisión y orientación de la estrategia de la empresa, de los principales planes de actuación, de la política de riesgos, de los presupuestos anuales y de los planes de la empresa; el establecimiento de objetivos en materia de resultados; el control del plan previsto y de los resultados obtenidos por la empresa; y la supervisión de los desembolsos de capital, las adquisiciones y desinversiones de mayor cuantía. 2. El control de la eficacia de las prácticas de gobierno de la sociedad, y la introducción de los cambios necesarios. 3. La selección, la retribución, el control y, en su caso, la sustitución de los directivos principales, y la supervisión de los planes de sucesión. 4. La asignación de la retribución a los directivos principales y miembros del Consejo con los intereses de la sociedad y de los accionistas a largo plazo. 5. Garantizar la formalidad y transparencia del proceso de propuesta y elección de los miembros del Consejo. 6. El control y gestión de conflictos potenciales de interés entre directivo, miembros del Consejo y accionistas, incluida la utilización indebida de los activos de la empresa y los abusos en operaciones de partes vinculadas. 7. Garantizar la integridad de los sistemas de presentación de informes contables y financieros de la sociedad, incluida la auditoría independiente, y la disponibilidad de sistemas de control adecuados y, en particular, de sistemas de gestión del riesgo, de control financiero y operativo, y garantizar la adecuación de estos sistemas a la ley y a las normativas aplicables. 8. La supervisión del proceso de revelación de datos y de las

Tema	Principio	Pregunta (Sub-principio)
		<p>comunicaciones.</p> <p>El Consejo deberá tener la posibilidad de realizar juicios objetivos e independientes sobre cuestiones relativas a la sociedad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los Consejos deberán considerar la posibilidad de designar un número suficiente de miembros no ejecutivos del Consejo, con capacidad para realizar juicios independientes sobre tareas en las que pueda existir un conflicto potencial de intereses. Entre las citadas responsabilidades clave figuran, por ejemplo, la de garantizar la integridad de los sistemas de presentación de informes financieros y no financieros, el examen de las operaciones de partes vinculadas, el nombramiento de los miembros del Consejo y directivos principales, y la retribución a dichos miembros. 2. En caso de que se creen comisiones dentro del Consejo, el mandato, la composición y los procedimientos de trabajo de éstas deberán quedar claramente definidos y ser revelados por parte del Consejo. 3. Los miembros del Consejo deberán tener la posibilidad de comprometerse de manera efectiva con sus responsabilidades.
		<p>Para poder cumplir con sus responsabilidades, los miembros del Consejo deberán tener acceso a una información precisa, relevante y oportuna.</p>

Fuente: ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS, OCDE. Principios de gobierno corporativo. España 2004. Edita: © Ministerio de Economía y Hacienda, Secretaría General Técnica, Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, Centro de Publicaciones, 2004. ISBN: 84-85482-72-7.

2.1.1 Casos empresariales

El siguiente caso es un claro ejemplo de medidas adoptadas por las compañías, ajustadas a modelos de RSE. Es importante anotar, que la suma de pequeñas acciones, provocan en el tiempo entidades con fortalezas evidentes que coadyuvan al mejoramiento y la sostenibilidad, no solo de la misma entidad, sino de nuestra economía:

Grupo Telefónica:

Tema tratado: Principios de actuación con los empleados³³

El grupo está conformado en Colombia por: Telefónica Telecom, Telefónica Movistar, Terra y Atento.

Ofrece empleo a más 250,000 personas en el mundo.

Como parte de su política de RSE, Telefónica aprobó en 2006 sus “Principios de Actuación” y los incorporó como su código de conducta. Estos principios están asociados a la honestidad y confianza, respeto por la ley, integridad y respeto por los derechos humanos. La compañía adoptó principios específicos orientados a garantizar la confianza de cada uno de sus grupos de interés, entre ellos, sus empleados, para los cuales su compromiso se basa en promover:

El desarrollo profesional:

Hacerlos partícipes de las estrategias de la compañía para fortalecer su compromiso y entusiasmo por alcanzar la visión.

Desarrollo personal y profesional, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.

Criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales en las políticas y actuaciones de contratación, formación y promoción interna.

Información a los empleados sobre las políticas de evaluación de su trabajo y participación activa en los procesos de gestión articulados para mejorar su trabajo, iniciativa y educación.

³³ CONSEJO EMPRESARIAL COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. Cambiando el rumbo 2009: Casos de Sostenibilidad en Colombia. 1 ed. Bogotá D.C.: Mayo de 2009. p. 122 - 127.

Compensación:

Compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que la empresa desarrolla sus operaciones.

Derechos humanos:

No tolerancia al trabajo infantil o trabajo forzado, ni ninguna forma de amenaza, coacción, abuso, violencia o intimidación en el entorno laboral, de manera directa o indirecta.

Respeto por el derecho de los trabajadores a pertenecer a la organización sindical de su elección e intolerancia a cualquier tipo de represalia o acción hostil hacia aquéllos que participen en actividades sindicales.

Seguridad y salud:

Ofrecimiento de un entorno laboral seguro a través de mecanismos adecuados para evitar los accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con su actividad profesional, estableciendo el cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales.

2.2. DERECHOS HUMANOS

La consideración principal, está relacionada con la razón primordial que tiene todo ser humano al respeto de sus derechos y la forma en que estos influyen en todos los ámbitos de la sociedad, vista esta como comunidad, ambiente y Estado, el cual debe velar por la protección y cuidado de estos para cada uno de los habitantes del territorio sin discriminación de género, estrato, o demás aspectos que vulnere su integridad y limiten su desarrollo

El Estado como soporte a las organizaciones debe velar por la protección de los derechos de sus habitantes y el desarrollo permanente de estos, en pro de buscar el crecimiento económico, social y cultural del país y un posicionamiento conveniente que facilite sus relaciones internacionales a nivel comercial, social y gubernamental que genere lazos positivos de interacción entre estos.

Gráfica 14. Descripción de los Asuntos sobre Derechos Humanos.



Fuente: Elaboración de los autores

2.2.1. Asuntos sobre Derechos Humanos.

a. **Debida Diligencia:** Son todas aquellas actividades encaminadas al seguimiento y monitoreo constante sobre aquellas acciones que pueden afectar o impactar de forma negativa a la comunidad para su posterior identificación, prevención y corrección; para la adecuada detección y tratamiento de los mismos, es necesario que este trabajo sea constante, tanto en la primera fase, como en el seguimiento del mismo, con el objetivo de alimentar el proceso y mantener un estatus actualizado de los avances y aportes a este, para lo cual es importante analizar los siguientes aspectos:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

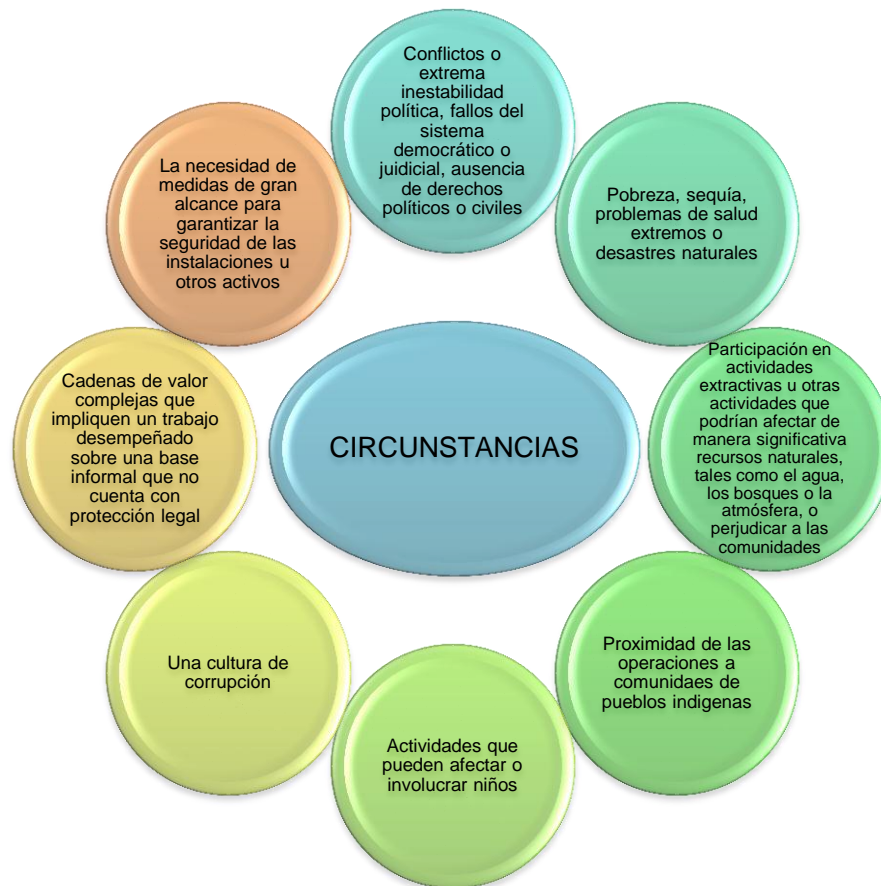
Tabla 10. Aspecto de análisis en Debida Diligencia.

Ámbito	Pregunta
Debida Diligencia	¿Existe una política de derechos humanos propia para orientar a la compañía internamente, como también a aquellas entidades o personas estrechamente vinculadas a ella?
	¿Existen medios para evaluar cómo las actividades propuestas por la organización pueden afectar a los derechos humanos?
	¿Está la política de derechos humanos instaurada en toda la compañía?
	¿Existen medios para el seguimiento del desempeño de la compañía, relacionado con los derechos humanos?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

b. **Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos:** En situaciones específicas, donde las organizaciones tienen el reto de manejar circunstancias de riesgo en el ámbito de los derechos humanos y deben tomar decisiones definitivas para la resolución de conflictos

Gráfica 15. Situaciones de riesgo para los derechos humanos.



Fuente: Elaboración de los autores

Teniendo en cuenta cada situación de acuerdo con la relación establecida con los puntos del pacto global y las consideraciones que las compañías deben tener en cuenta al momento de operar dentro de una zona y los impactos que sus operaciones tengan dentro de la comunidad y como evitar, mitigar y eliminar los impactos negativo de estos, es relevante ejecutar el siguiente análisis:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 11. Análisis sobre situaciones de riesgo para los derechos humanos

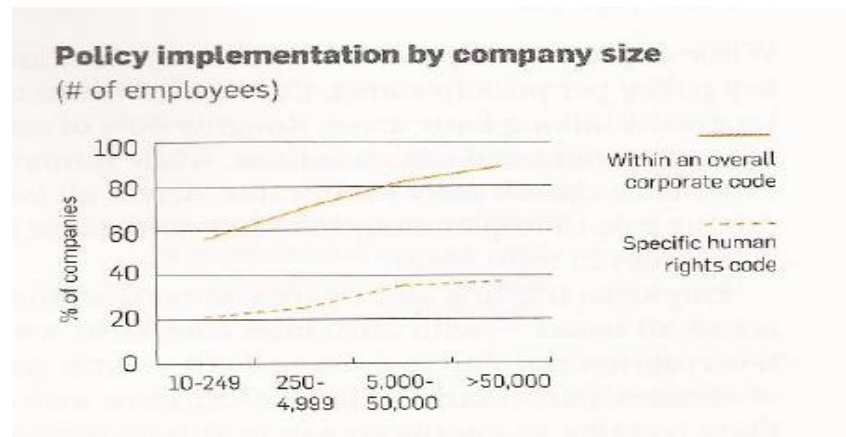
Ámbito	Pregunta
Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos	¿Está la organización operando en una zona con condiciones difíciles? (por ejemplo, inestabilidad política extrema, ausencia de derechos civiles, pobreza, sequía, problemas de salud, desastres naturales)
	¿Está la compañía involucrada en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar los recursos naturales, como el agua, los bosques o la atmósfera?
	¿Las actividades afectan o involucran directa o indirectamente a grupos vulnerables, incluyendo comunidades de pueblos indígenas o niños?
	¿Existe una “cultura de corrupción” prevalente en los países en que opera?
	¿Son necesarias amplias medidas de seguridad?
	¿Tiene la compañía una compleja cadena de valor que implique trabajo informal o sin protección legal?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

Este análisis permite a las compañías tomar decisiones relevantes en cuanto a las acciones que debe tomar con el fin de llevar a un punto de equilibrio entre sus operaciones y el bienestar de las comunidades en las que opera, en pro de mejorar su status, calidad de vida y generación de opciones de desarrollo sostenible dentro de estas.

Información reunida de las comunicaciones emitidas por *United Nations Global Compact*, específicamente el *Annual Review 2010*, nos entrega información relevante sobre el estado actual de los derechos humanos en el mundo y su integración y aplicación a nivel empresarial:

Gráfica 16. Porcentaje de implementación de políticas por tamaño de compañía



Fuente. HALL, Carrie. Implementing the Ten Principles into Strategies and Operations. United Nations Global Compact Annual Review 2010 [online]. 2011 [cited 2012-01-28], p. 25. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/UN_Global_Compact_Annual_Review_2010.pdf>. p. 23.

Most of the companies have increased their level of implementation of policies, regulations and trainings related to the human rights inside the companies in the relationships with employees, as in external relationships which cover a bigger area taking into account, suppliers, costumers, communities, government and all the stakeholders involved on the companies' processes. The policies have to integrate all the matters related to all the stakeholders, in order to achieve in a complete way with the objectives, compromises and values established in the corporate strategy plan.

"There are a number of steps companies can take to more fully address and respect human rights within their spheres of influence. A minority indicate that they are doing so – with roughly 30% carrying out risk assessments or having a

*complaint mechanism in place, and ever fewer utilizing operational guidance notes or impact assessments”.*³⁴

All the initiatives that companies take instead of just record communications in papers are more valuable and increase the level of quality of the people involved, in relevant aspects like education, health, cultural development and different economic development resources for sustainability in future, also the benefits in corporate image and reputational increasing, important aspects, the organization needs to establish itself in front of the government, communities and stakeholders involved

As a global compromise, is an obligation of any company in the world looks for the respect, protection and care of the human rights in any contexts of it, also, they should to watch for the achievement of the goals related to the projects in defense of the people and their human development.

³⁴ HALL, Carrie. Implementing the Ten Principles into Strategies and Operations. United Nations Global Compact Annual Review 2010 [online]. 2011 [cited 2012-01-28], p. 25. Disponible en Internet:
<http://www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/UN_Global_Compact_Annual_Review_2010.pdf>.

c. Evitar la complicidad:

Gráfica 17. Acto de complicidad



Fuente: Elaboración de los autores

Las compañías, deben velar por el cumplimiento de sus normas de seguridad y que estas estén conformes con la protección de los derechos humanos a nivel internacional y primordialmente, cumplan con la ley; así mismo, generar espacios de capacitación y desarrollo de los temas con el fin de multiplicar la información a todas las áreas de la compañía y establecer parámetros de comportamiento y monitoreo con el fin de contar con un equipo de trabajo comprometido y dispuesto a defender y evitar establecer relaciones inapropiadas que signifiquen una violación de los derechos humanos y la vulneración de la integridad de las poblaciones.

Frente a estos aspectos, es importante que la compañía analice lo siguiente según lo indicado en el siguiente cuadro:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 12. Análisis sobre complicidad

Ámbito	Pregunta
Evitar la complicidad	¿La organización que provee productos y servicios tiene especial cuidado en que éstos puedan ser usados para violar los derechos humanos?
	¿La organización ha tomado medidas para informarse acerca de las condiciones en que han sido elaborados los productos y servicios adquiridos?
	¿La compañía ofrece capacitación al personal de seguridad en materia de derechos humanos?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

Las compañías deben buscar la generación de grupos de y capacitación en derechos humanos no solo como un concepto básico, sino como la integralidad aplicada desde la norma donde la inclusión de todos los agentes influyentes en las operaciones de la organización sea prioridad así como concebir conciencia en el valor de la honestidad, rectitud y transparencia en sus acciones, lo que se transmitirá a todas las esferas de la organización, sus familias y comunidad.

A nivel nacional, podemos ver iniciativas en este aspecto, como las Guías Prácticas para la Gestión Municipal, que se pueden clasificar en 3 temas fundamentales así:

- **Guía de Talento Humano:** Busca la transparencia en los procesos de selección, capacitación y contratación de sus colaboradores, con la relevancia de la visibilidad de los mismos mediante la presentación a la ciudadanía miras de mitigar los riesgos de corrupción.
- **Guía de Servicio al Ciudadano:** Es una estrategia de sistema de servicios al ciudadano buscando administraciones comprometidas con el servicio público equitativo y que proteja los derechos de los ciudadanos; está diseñado para ser de fácil adaptación a cada municipio en pro de hacer procesos valiosos e integrales.
- **Guía de Trámites para la Contratación Municipal:** Busca la Promoción en el proceso de contratación pública sujeta a la norma vigente (Ley 1150 de 2007 y Decreto 066 de 2008), acorde con los principios de publicidad, libre competencia, celeridad, eficiencia y eficacia, con el fin de facilitar los trámites de procesos de contratación, cumpliendo con la norma y buscando la reducción de la corrupción en estos.

Colombia está atravesando por una época de grandes intenciones e iniciativas que propenden de la transparencia en sus procesos y mitigar los impactos tan negativos que durante estos años nos han golpeado por el incremento en la corrupción y la decadencia en la prestación de servicios básicos de hábitat, por lo cual debemos traer a colación la aplicación de las correspondientes evaluaciones con el fin de cerrar las brechas existentes.

d. **Resolución de reclamaciones:** En las operaciones diarias de cualquier organización se pueden presentar conflictos respecto a las decisiones que se crean por las coyunturas, reestructuraciones y demás aspectos que pueden generar inconformidades entre los integrantes de esta. Con el objetivo de

mantener relaciones armónicas y respetar la libertad de expresión de los habitantes, es necesario generar espacios, estrategias, herramientas y mecanismos de recepción, análisis y apropiada solución y respuesta a las reclamaciones, esto con el fin de compensar en los casos que aplique, a aquellos que han sido afectados de alguna forma en alguno de los procesos ejecutados.

Por tal razón es importantes que estos mecanismos cuenten con unas características específicas que aseguren su aplicabilidad

Gráfica 18. Características de la resolución de reclamaciones



Fuente: Elaboración de los autores

Como parte del diagnóstico, la organización debe considerar las siguientes inquietudes:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 13. Análisis de resolución de reclamaciones.

Ámbito	Pregunta
Resolución de Reclamaciones	¿Existe una estructura de gobernanza legítima, para prevenir interferencia desleal en el proceso?
	¿Todas las partes tienen acceso a mecanismos de denuncia?
	¿El proceso de resolución de reclamaciones es predecible, con procedimientos y plazos claros?
	¿Todas las partes tienen acceso a información y experiencia suficiente, para asegurar un proceso equitativo?
	¿El proceso es compatible con las normas internacionales de derechos humanos?
	¿El proceso de tramitación y resolución de reclamaciones es transparente?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

Las compañías deben tener en cuenta, los parámetros especificados por la norma en cuanto a los grupos vulnerables y las acciones que se deben tener en cuenta para su protección y defensa:

Gráfica 19. Acciones para la resolución reclamaciones



Fuente: Elaboración de los autores

e. **Derechos Civiles y Políticos.**

Incluyen los siguientes derechos absolutos:

- Derecho a la vida
- Derecho a una vida digna
- Derecho a liberarse de la tortura
- Derecho a la seguridad de las personas
- Derecho a la propiedad
- Derecho a la libertad e integridad de la persona
- Derecho al debido proceso legal y audiencia justa
- Derecho a acceder a servicios públicos
- Derecho a participar en elecciones

Todos estos derechos, dentro del marco integral que cubre las libertades de expresión, religión, pensamiento, privacidad, familia y demás aspectos que apliquen.

Las organizaciones deben velar por la protección y por el respeto de estos derechos, tanto dentro, como fuera de la organización, como parte de sus políticas de responsabilidad empresarial.

Para verificar el cumplimiento de los derechos mencionados, la organización debe analizar los siguientes aspectos:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 14. Análisis de los Derechos civiles y políticos.

Ámbito	Pregunta
Derechos Civiles y Políticos	¿La organización respeta la vida de las personas?
	¿Existen garantías para la libertad de opinión y expresión aun cuando pudieran expresar críticas a la organización?
	¿Tienen los empleados una comunicación libre a través de cualquier medio, incluso sin importar las fronteras nacionales?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

f. **Derechos Económicos, sociales y culturales:** Son considerados, como aquellos derechos que promueven el desarrollo personal del ser humano y son fundamentales para obtener un mínimo nivel de calidad de vida, son estos: salud, educación, cultura, trabajo, alimentación, práctica religiosa, etc.

Es imperativo para las organizaciones evaluar el contexto tanto de sus empleados, como de la comunidad anfitriona, en pro de generar políticas que promuevan el respeto y mejoramiento del nivel de vida de estos, así como contribuir al desarrollo sostenible de las ciudades anfitrionas, lo que desembocará en beneficios para los *stakeholders* y un incremento positivo en la imagen corporativa de la organización.

Con el fin de evaluar el nivel de responsabilidad de la compañía, esta debe considerar:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

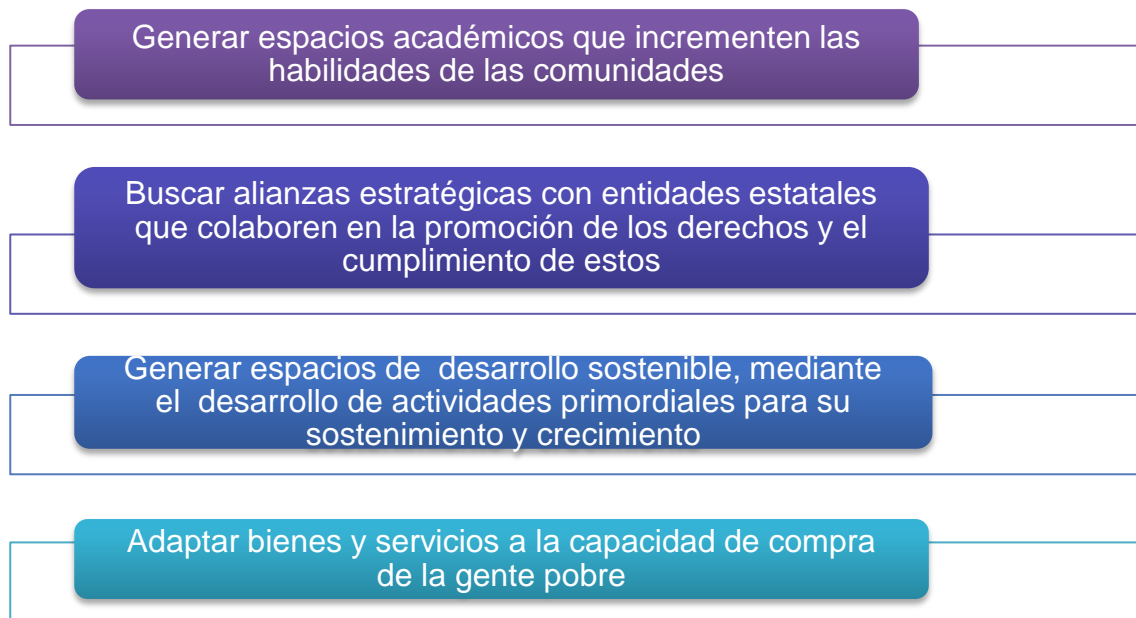
Tabla 15. Análisis de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Ámbito	Pregunta
Derechos Económicos, Sociales y Culturales	¿La organización respeta estos derechos y no hace nada para obstaculizarlos o impedirlos?
	¿La organización está segura de que no limita, ni directa ni indirectamente el acceso a un producto o recurso esencial?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

Entre los aspectos que la organización debe tener en cuenta para la promoción de los derechos mencionados se encuentran:

Gráfica 20. Derechos Económicos, Sociales y Culturales – Acciones.



Fuente: Elaboración de los autores

g. **Principios y derechos fundamentales en el trabajo:** Parte del desarrollo de una comunidad, se basa en su capacidad para desarrollarse económicamente

y lograr un estado de sostenibilidad que le permita mantenerse en equilibrio; para obtener esta posición, es necesario que el Estado y las organizaciones, promuevan espacios laborales y políticas de desarrollo sostenible para las comunidades.

Para tener claridad sobre la correcta aplicación de este asunto, las organizaciones deben evaluar:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 16. Análisis de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo

Ámbito	Pregunta
Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo	¿Todos los empleados de la organización tienen derecho a la negociación colectiva?
	¿La compañía proporciona comodidades a los representantes de los empleados para hacer su labor eficazmente?
	¿La organización se asegura de que no se involucra, beneficia o saca provecho del trabajo forzoso u obligatorio?
	¿Todos los empleados tienen igualdad de oportunidades y existe un proceso de no-discriminación disponible, el cual es supervisado regularmente?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

Tras la evaluación de estos aspectos, las organizaciones deben procurar el cumplimiento de estos derechos mediante acciones específicas como:

Gráfica 21. Acciones Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo



Fuente: Elaboración de los autores

2.3. PRÁCTICAS LABORALES

Los empleados o colaboradores es uno de los grupos de interés más importantes, ya que la competitividad de la empresa depende directamente de éstos. En las operaciones diarias de la empresa se debe gestionar aspectos que afectan directamente a este grupo.³⁵

De acuerdo con el programa de RSE que desarrolla y promueve la asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI, los cuatro aspectos que debe gestionar una empresa para actuar con criterio responsable frente al tema de prácticas laborales justas son:

- **Condiciones laborales:** hace referencia a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado a sus dependientes y beneficios domésticos.

De acuerdo con la ANDI, estos aspectos están siendo tratados por parte de las empresas líderes de manera innovadora, con el fin de atraer y retener talento humano, a la par que estos aspectos son evaluados por parte de los inversionistas e influyen en sus decisiones. Estos inversionistas esperan que el talento humano se desarrolle en un ambiente de trabajo justo, productivo y potenciador.

³⁵ ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA. Caja de Herramientas: Normas y Estándares [online]. [s.f.]. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=39>.

La RSE en las empresas promueve el desarrollo de sinergias producto del trabajo en equipo y contribuye a la innovación, apoyado en programas de aprendizaje organizacional.

- **Desarrollo de los empleados:** El desarrollo personal y profesional de los empleados garantiza la competitividad de la compañía al igual que la de los empleados en el mercado. El desarrollo de los empleados permite la atracción y retención del talento.
- **Relaciones trabajador - empleador:** La RSE obliga a que exista un dialogo abierto y permanente entre las partes empleador - trabajador. Las relaciones con los trabajadores se deben basar en un diálogo que incluya negociaciones, consultas e intercambio de información sobre asuntos económicos y sociales que le conciernen.

Se resalta el respeto por la libertad para la representación sindical y la elección libre de los representantes de los trabajadores. Para el desarrollo de un dialogo, productivo y eficiente, el empleador debe proporcionar información sobre las condiciones de trabajo, datos financieros y objetivos estratégicos que afecten a los trabajadores.

- **Salud y seguridad social:** Este aspecto abarca el bienestar social, el mental y el físico de los trabajadores, es decir, "toda la persona". La colaboración y la participación de los empleadores y de los trabajadores en programas de salud y seguridad son fundamentales para lograr los objetivos en Salud y Seguridad. Dentro de las principales áreas se identifica: la medicina laboral, la higiene industrial, la toxicología, la formación, la seguridad técnica, la ergonomía, la psicología y las acciones preventivas para evitar accidentes de trabajo.

Esta visión de la ANDI, se encuentra conforme con el marco de referencia que aporta la ISO 26000 en relación con la materia fundamental de prácticas laborales. No obstante, la ISO 26000, considera otros aspectos de igual relevancia, como son la remuneración, la estabilidad, el reconocimiento de que en la relación empleador – trabajador, el segundo requiere protección adicional, dado el poder del primero, las obligaciones y el derecho de las partes y su cumplimiento y considera que bajo este aspecto se deben tratar no solo las relaciones laborales, sino las que se derivan de una relación comercial, las cuales pueden llegar a tener sustancialmente el mismo propósito.

Un gobierno de Responsabilidad Social sobre el tema de prácticas laborales justas, debe determinar los siguientes aspectos:

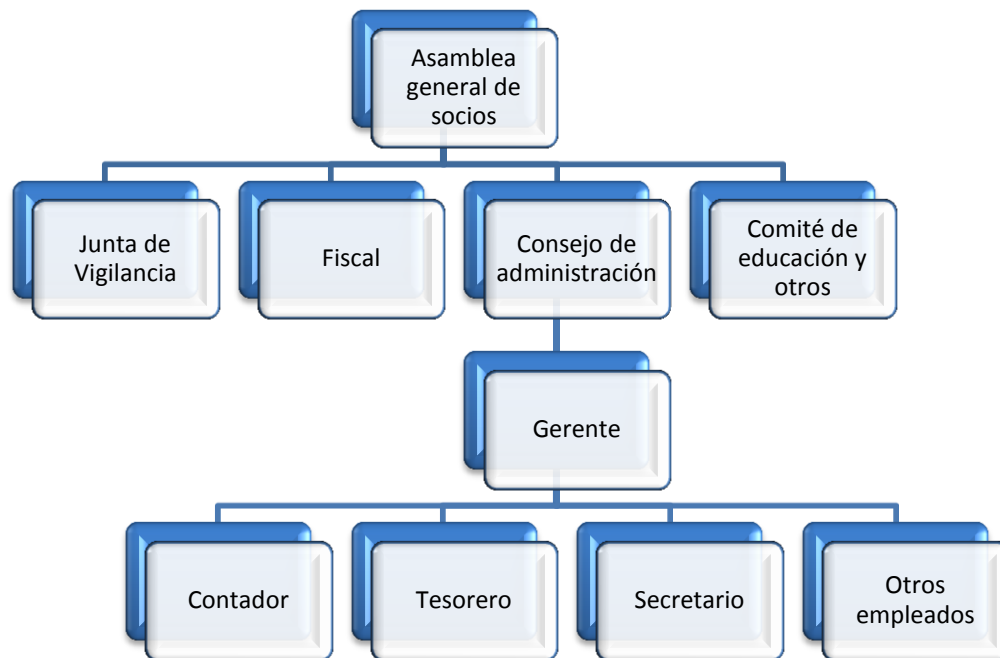
- Reconocer que todo trabajo desempeñado por mujeres y hombres, es realizado como empleados legalmente reconocidos, o trabajadores autónomos.
- No evadir la responsabilidad mediante la adopción de prácticas que desvirtúen la relación empleador - empleado.
- Reconocer el empleo seguro. Evitar el empleo de trabajadores de manera casual.
- Asegurar la igualdad de oportunidades y evitar la discriminación laboral.
- Proteger la privacidad de datos de carácter personal de los trabajadores.
- Utilizar intermediarios reconocidos y que cumplan con la ley, cuando se requiera adelantar la contratación o subcontratación.
- Promover la práctica de relaciones justas.
- Asegurar que las condiciones de trabajo cumplan las leyes y a falta de estas en aspectos puntuales, acoger las normas internacionales.
- Respetar convenios y/o pactos colectivos.

- Proporcionar condiciones de trabajo decentes y apropiadas en relación con los salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.
- Proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo.
- Compensar las horas extraordinarias trabajadas.
- Reconocer la importancia del dialogo social y reconocer el derecho de asociación de los trabajadores.
- No adelantar acciones discriminatorias, restrictivas o intimidatorias contra trabajadores por su condición de asociación sindical.
- Implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el hecho de que las disposiciones sobre esta materia se apoyan mutuamente con el desempeño de la organización.
- Comprender y aplicar los principios de salud y seguridad ocupacional, sus políticas, procedimientos, técnicas, metodologías, equipos de seguridad necesarios, planes, controles y registros.
- Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad.
- Proporcionar a los trabajadores acceso al desarrollo de sus habilidades, formación y aprendizaje práctico.
- Proporcionar oportunidades equitativas de promoción profesional y no discriminatoria.
- Establecer programas paritarios de salud y bienestar.

En la siguiente gráfica se muestra una estructura genérica de la organización de una entidad cooperativa. Sirve de referencia para entender que las mejores prácticas laborales, antes descritas, le son aplicables a todos y cada uno de los integrantes de esta estructura, en donde cada uno sin importar su escalafón, nivel de poder, nivel de especialidad, atribuciones otorgadas o nivel de autorización, se constituye en un trabajador de la organización, y que por este mismo hecho, es

participe de las decisiones, del alcance de estas y del impacto que produzca en materia laboral en la organización.

Gráfica 22. Estructura genérica de la organización de una entidad cooperativa



Fuente: Elaboración de los autores

Las siguientes preguntas presentadas a manera de encuesta se constituyen en un mecanismo para conocer el estado actual de la compañía en relación con temas de prácticas laborales justas. Su diligenciamiento refleja la situación actual y ayuda a reconocer la brecha existente para considerar que sus actuaciones son socialmente responsables³⁶:

³⁶ Encuesta adaptada a partir de una herramienta de diagnóstico desarrollada por la Corporación Fenalco Solidario: CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO. DiagnosticaRSE [online]. 2011 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet: <http://www.fenalcosolidario.com/?v_Pgral=1&ver=1&tipo=528µ2=fenalcos&leng=sp&n=DiagnosticaRSE>.

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 17. Análisis de las prácticas laborales

PREGUNTA
¿Conoce todo lo establecido por la ley respecto del régimen laboral?
¿Evalúa otras opciones antes del despido de sus empleados ante dificultades presupuestales.?
¿Su empresa o entidad tiene un programa de incentivos para sus empleados?
¿Su programa de incentivos lo realiza por medio de una evaluación objetiva?
¿Desarrolla actividades sociales, culturales o deportivas en las que participan los trabajadores y sus familias.?
¿Su empresa o entidad promueve el buen trato y respeto entre sus empleados?
¿Apoya y estimula a sus empleados para que se desarrollen profesional y socialmente?
¿Se incluye el concepto de Responsabilidad Social dentro de sus programas de inducción y capacitación?
¿Su empresa o entidad al contratar sus empleados no hace discriminación por razones religiosas, políticas, étnicas, sexuales, de género, de edad o con alguna discapacidad física?
¿Ofrece programas complementarios para la salud, de sus empleados y sus familias?
¿Posee programas especiales que beneficien a los empleados que estén próximos a Jubilarse y a sus familias?
¿La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial?

PREGUNTA
¿La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación?
¿La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos?
¿La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores?
¿La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (económicos, educativos, sociales o culturales)?
¿La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación?
¿La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés)?
¿La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores?
¿La empresa promueve relaciones respetuosas entre todos los miembros de la organización?
¿La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas?
¿La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso?
¿La empresa garantiza el respeto a la libre asociación?
¿La empresa apoya a los trabajadores con menores ingresos?
¿La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas, vulnerables, marginales, discapacitadas?

Fuente: Encuesta adaptada a partir de una herramienta de diagnóstico desarrollada por la Corporación Fenalco Solidario: CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO. DiagnosticaRSE [online]. 2011 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet: <http://www.fenalcosolidario.com/?v_Pgral=1&ver=1&tipo=528µ2=fenalcos&leng=sp&n=DiagnosticaRSE>.

Al igual que la anterior tabla, la siguiente encuesta profundiza los aspectos relacionados con las prácticas laborales³⁷:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 18. Análisis profundo de las prácticas laborales.

PREGUNTA
<p>¿La sociedad tiene vinculados a todos sus empleados al sistema de seguridad social?</p> <p>Todos los empleados que estén vinculados con un contrato de trabajo deben estar afiliados al sistema de seguridad social (Pensiones, Riesgos Profesionales, Salud) sin importar qué tipo de contrato laboral tengan.</p>
<p>Además del salario, ¿paga la compañía las prestaciones sociales a las cuales tienen derecho los trabajadores, tales como intereses sobre cesantías y primas legales?</p> <p>Existen ciertos trabajadores que tienen derecho a unas prestaciones especiales dependiendo de su nivel salarial o condición específica.</p>
<p>¿Cumple la sociedad con las prestaciones especiales a trabajadores, tales como auxilio de transporte; dotación de calzado y vestido; licencias de maternidad, lactancia, aborto y paternidad?</p> <p>Ley 15 de 1959, Decreto Reglamentario 982 de 1984 y capítulo V del Código Sustantivo del Trabajo.</p>
<p>¿Paga la sociedad el salario a sus empleados por lo menos una vez al mes?</p> <p>El C.S.T. establece que el salario puede ser pagado en el tiempo que las partes pacten siempre y cuando no supere un mes.</p>

³⁷ Encuesta adaptada a partir de la guía: CONFECAMARAS. Responsabilidad Social Empresarial: Manual de Implementación. 3ª ed. Bogotá D.C., Octubre de 2010.

PREGUNTA
<p>¿Realiza la sociedad la consignación al fondo de cesantías de sus empleados a más tardar el 15 de febrero de cada año?</p> <p>A los trabajadores que fueron vinculados después de la entrada en vigencia de la ley 50 de 1990 y a quienes decidieron acogerse a esta ley en términos de cesantías, se les debe consignar las cesantías a un fondo de pensiones antes del 15 de febrero de cada año correspondiente.</p>
<p>¿Están todos los trabajadores de la sociedad sometidos al régimen de cesantías de la Ley 50 de 1990?</p> <p>Los trabajadores vinculados antes de la entrada en vigencia de la Ley 50 del 90 pudieron haber decidido mantenerse en el régimen anterior, según el cual el empleador debe conservar el monto de las cesantías hasta que el trabajador se retire de su trabajo.</p>
<p>¿Cumple la sociedad con la cuota de aprendices establecida por la ley?</p> <p>El artículo 32 del C.S.T. establece cuales empresas y en qué proporción deben vincular aprendices.</p>
<p>¿La sociedad hace constar por escrito la celebración de contratos a término fijo de sus trabajadores?</p> <p>Los contratos a término fijo deben constar por escrito, de lo contrario se entienden celebrados a término indefinido.</p>
<p>¿Hace constar la sociedad por escrito el periodo de prueba de los contratos que celebra con sus trabajadores?</p> <p>El artículo 77 del C.S.T. establece que el periodo de prueba debe constar por escrito, de lo contrario no se podrá dar por terminada la relación laboral sin justa causa sin que se presente una indemnización.</p>
<p>¿Paga la sociedad los recargos por horas extras, nocturnas o dominicales a sus trabajadores?</p> <p>Los recargos por jornada extraordinaria (aquella que supere 8 horas diarias) equivalen a un 25% del salario si es diurno y 75% del salario si es nocturno. Los recargos por trabajo dominical equivalen al 75% del salario.</p>
<p>¿Emplea la sociedad menores de edad?</p> <p>El artículo 10 del C.S.T. exige que los menores entre 15 y 18 años obtengan una autorización del inspector del trabajo para poder trabajar. El trabajo de menores de 15 años está prohibido.</p>

PREGUNTA
<p>¿Tiene la sociedad un reglamento interno de trabajo?</p> <p>El artículo 105 del C.S.T. establece quienes están obligados a implementar un reglamento interno de trabajo.</p>
<p>¿Ofrece la sociedad beneficios extra a sus empleados tales como fondos de empleados, bonificaciones o primas extralegales entre otros?</p> <p>Verificar con el área de recursos humanos cuáles son los beneficios extras que tiene la sociedad.</p>
<p>¿Establece la sociedad un procedimiento para que los trabajadores sean llamados a descargos en caso de incurrir en alguna falta?</p> <p>Verificar si existe algún procedimiento disciplinario establecido por la empresa en donde se les permita a los trabajadores explicar lo sucedido en los casos de presuntas faltas, tal como lo establece la Corte Constitucional.</p>
<p>¿Permite la sociedad la existencia de una o varias asociaciones o sindicatos dentro de su empresa?</p> <p>Las uniones sindicales y otro tipo de asociaciones colectivas son un derecho de los trabajadores que debe ser reconocido por el empleador.</p>
<p>¿Usa la sociedad intermediarios para realizar la contratación laboral?</p> <p>Es necesario verificar si el intermediario ejerce o no subordinación.</p>
<p>¿Usa la sociedad empresas de servicios temporales para vincular empleados?</p> <p>Las empresas de servicios temporales sólo deben ser utilizadas para: Trabajo ocasional o transitorio; incrementar producción por 6 meses, prorrogables 6 meses más; suplir personal en vacaciones, incapacidad o licencias; los trabajadores en misión tienen los mismos derechos y beneficios menos los convencionales.</p>
<p>¿La sociedad celebra contratos con cooperativas de trabajo asociado?</p> <p>Esta figura, mal manejada, trata de desvirtuar la relación laboral para evitar pago de prestaciones sociales, parafiscales y afiliación al sistema de seguridad social</p>
<p>¿Laboran en la empresa personas vinculadas con un contrato de prestación de servicios?</p> <p>Esta figura, utilizada en exceso, trata de desvirtuar la relación laboral para evitar pago de prestaciones sociales, parafiscales y afiliación al sistema de seguridad social</p>
<p>¿La sociedad les exige a sus contratistas las certificaciones de afiliación al sistema de seguridad social de los trabajadores de estos últimos?</p>

PREGUNTA
Todos los beneficiarios se hacen responsables solidariamente por lo que le ocurra a los trabajadores de los contratistas.
<p>¿Tiene la sociedad conformado un COPASO?</p> <p>Es una obligación del empleador conformar y registrar un COPASO ante el Ministerio de la Protección Social.</p>
<p>¿Está la sociedad certificada en OHSAS 18000 o algún otro certificado laboral?</p> <p>Verifique con el área de recursos humanos de la compañía si se posee tal certificación.</p>

Fuente. Encuesta adaptada a partir de la guía: CONFECAMARAS. Responsabilidad Social Empresarial: Manual de Implementación. 3.ª ed. Bogotá D.C., Octubre de 2010.

Las siguientes situaciones, tomadas de casos reales de la vida empresarial, evidencian cómo las empresas enfocan sus decisiones e implementan programas con los cuales se da respuesta a un accionar bajo prácticas de responsabilidad social:

2.3.1. Casos empresariales:

Resolución sobre el trabajo decente – Agosto de 2003.



Mediante esta resolución, la asociación nacional de empresarios de Colombia, coadyuva a que sus afiliados tomen iniciativas relacionadas con un tratamiento ético en las relaciones con los empleados. Esta resolución determina lo siguiente:

- a. *“Reiterar el apoyo a la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.*

- b. *Reafirmar los compromisos frente a los empleados contenidos en la Declaración de Principios Éticos del Empresario Colombiano.*
- c. *Propender, en la medida de las capacidades económicas de cada uno y de las condiciones impuestas por la competencia, por la vinculación de nuevos empleados, y por el otorgamiento de unas condiciones que permitan a sus empleados disfrutar de un nivel de vida digno.*
- d. *Solicitar al Presidente de la Asociación que vele por la difusión y el cumplimiento de esta Declaración”.*

Política de empleo del centro comercial Gran Estación



Recurso humano, la prioridad de Gran Estación³⁸

El centro comercial cuenta con 327 empleados, de los cuales 11 por ciento son discapacitados.

Teniendo claro el concepto y la diferencia entre empleado y trabajador, donde el trabajador es el mejor de los empleados, el centro comercial Gran Estación desde su fundación quiso que entre sus empleados se destacarán tres tipos de trabajadores: las personas con situación de discapacidad, las madres cabeza de familia y las personas mayores de 40 años, razón por la cual su infraestructura está diseñada para que todos trabajen cómodamente.

³⁸ LADISCAPACIDAD.COM. Una excelente experiencia de integración laboral [online]. Bucaramanga 2011 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet: <http://www.ladiscapacidad.com/colombiaaccesible/una_excelente_experiencia_de_integracion_laboral.html>.

El gerente de Gran Estación, Gustavo Aristizábal, explicó que a la fecha Colombia tiene cerca de siete millones de personas con o en situación de algún tipo de discapacidad, miles de madres cabeza de familia abandonadas por sus esposos o compañeros, y millones de colombianos mayores de 40 años que supuestamente ya no encajan en el mercado laboral.

Nosotros nos dimos a la tarea, en plena apertura de un centro comercial con 162 mil metros cuadrados de área, de investigar, entender, establecer un diagnóstico, preseleccionar, seleccionar, contratar y capacitar a cerca de 200 personas directas y en outsourcing con las anteriores características, para lo cual, suscribimos una alianza con la Fundación Arcángeles y con la Fundación Promover por Colombia, en procura de hacer las cosas lo mejor posible, indicó Aristizábal.

El proceso es más complejo de lo que pensamos, dijo el gerente del centro comercial, pues 'reinsertar' laboralmente a personas relativamente abandonadas o ignoradas por la sociedad, requiere de mucha preparación y, además, de manejar un modelo enmarcado en una estrategia con el recurso humano. Por esta razón, explicó, conjuntamente con la Fundación Arcángeles, diseñamos un manual denominado Pila (Programa de Integración Laboral para Personas con Algún Tipo de Discapacidad - Arcángeles) con el propósito de lograr que esta idea tenga replicabilidad (sic), la cual empezaremos impulsando con nuestros propios comerciantes en el centro comercial, pero que también con ayuda del BID (Banco Interamericano de Desarrollo) logremos que esta política sea atractiva para el resto de empresarios colombianos.

2.4. EL MEDIOAMBIENTE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

*“La práctica de RSE exige coherencia operativa y Organizacional, una cultura corporativa y una ética en la toma de decisiones que integra un equilibrio transversal de Respeto de estándares económicos, sociales y ambientales”.*³⁹

Aunque es un tema de moda, la sociedad presente no tiene aún una completa claridad sobre el estado actual del medioambiente y los impactos negativos de nuestras acciones que día a día han degradado la tierra, el cambio climático, las especies en extinción y el consumo excesivo, entre otros males que poco a poco han afectado el ecosistema de forma tal que existe incertidumbre sobre el momento que vivamos un colapso mundial que nos lleve a una crisis sin precedentes.

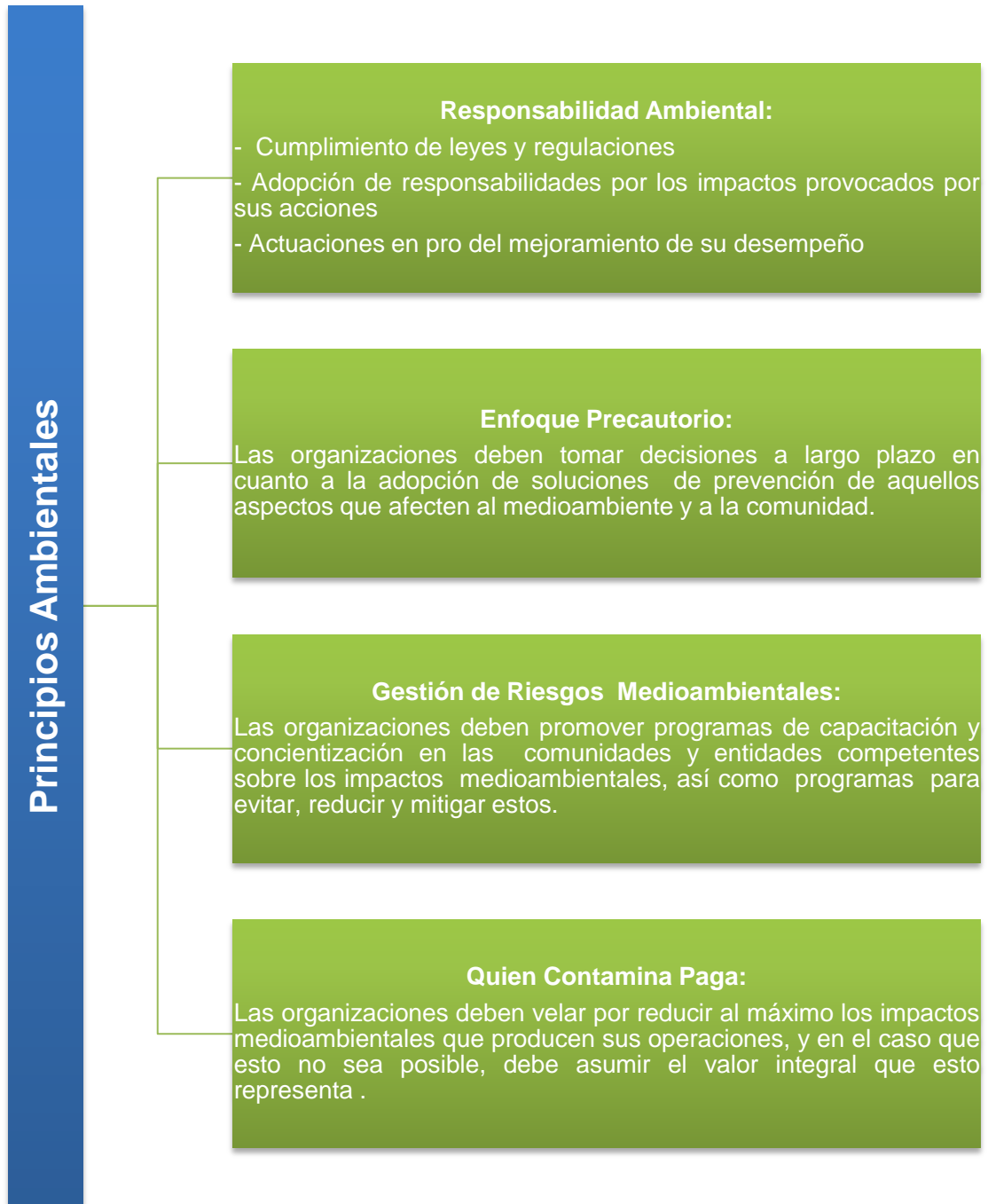
Las prácticas de RSE son fundamentales para la prevención y mejoramiento del estado actual del medioambiente y de las sociedades que están pasando por altos niveles de corrupción y pérdida de valores que no permiten tener una dimensión de las consecuencias de las decisiones que tomamos y cómo están impactando de forma positiva o negativa al ambiente y la sociedad.

Por esta razón es fundamental tomar una decisión consciente y realmente comprometida sobre el desarrollo de estrategias de mejoramiento ambiental, así como un actuar ético en la toma de decisiones con el fin de influir de forma positiva en el desarrollo de las comunidades.

Es de relevancia tener en cuenta los principios ambientales para su inclusión en el desarrollo de políticas y estrategias ambientales en las organizaciones:

³⁹ BLANCO, Marcela. Capitalismo con conciencia social. En: Huella Social. Publicación de Responsabilidad Social. El tiempo Casa Editorial. Edición N° 2, diciembre 2011.

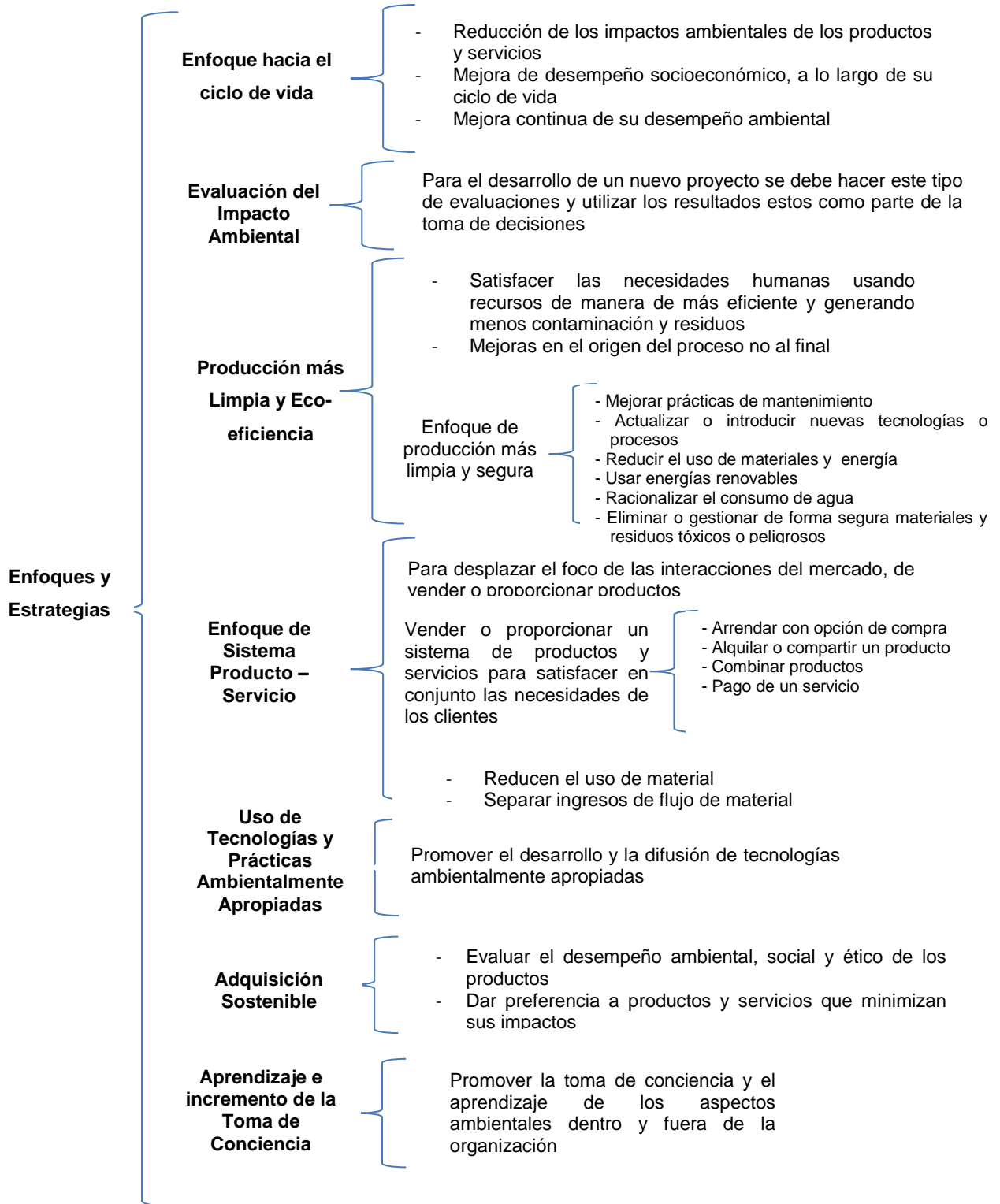
Gráfica 23. Principios ambientales



Fuente: Elaboración de los autores

Posteriormente la organización debe evaluar los siguientes aspectos para el desarrollo de sus estrategias:

Gráfica 24. Aspectos estratégicos



Fuente: Elaboración de los autores

a. **Prevención de la contaminación:** Actualmente, las organizaciones tienen una responsabilidad muy grande en cuanto a la planeación y ejecución de acciones que promuevan la protección del medioambiente y la prevención de la contaminación, para lo cual es necesario que las organizaciones tengan claro, cuales son aquellos aspectos que impactan de forma negativa las comunidades y el medioambiente; la norma menciona los más relevantes que describiremos a continuación:

Gráfica 25. Impactos negativos en el ambiente



Emisiones al aire:

Las organizaciones generan distintos tipos de contaminantes, que pueden ser perjudiciales para la salud humana y el medioambiente; estas emisiones, pueden ser generadas por los procesos de producción, su uso, las instalaciones, los empaques, la energía que estos consumen o por el manejo estos al final de su vida útil, por lo cual las organizaciones deben generar políticas de incremento en el uso de materiales amigables con el medioambiente y que reduzcan el consumo de energía y agua, disminuyendo su aporte de contaminación.

Vertidos al agua:

Las organizaciones de forma directa o indirecta, intencional o accidental, pueden generar vertidos a las aguas que colindan con las instalaciones de

estas, ocasionando graves daños a la calidad del agua, así como a las especies que habitan en los ecosistemas de los ríos, riachuelos, quebradas, océanos, entre otros.



Gestión de residuos:

Las organizaciones deben velar por la gestión adecuada de los desechos sólidos o líquidos que emiten sus producciones, ya que el manejo adecuado, asegura la calidad del aire, el agua, la tierra y demás componentes medioambientales fundamentales para el hábitat; una política establecida de manejo de residuos genera beneficios relevantes tanto para el ambiente, como para las organizaciones en la optimización de sus recursos.



Uso y disposición de productos químicos, tóxicos y peligrosos:

Es primordial que las organizaciones tengan políticas establecidas en lo que se refiere al manejo de sustancias tóxicas de cualquier tipo, con el fin de prevenir su contacto con el ser humano y cualquier recurso natural por el cual pueda ser contagiado, así como informar a la población sobre los productos en uso, con el fin de tener un plan de contingencia adecuado



para el manejo de estos en una situación de peligro.



Otras formas identificables de contaminación:

Cualquier contaminación detectable que pueda producir una organización, ya sea ruido, vibraciones, impresiones visuales, radiaciones, entre otros, que degeneran la salud humana y afectan de forma negativa el medioambiente y cualquier ecosistema a su alrededor.

Fuente: Elaboración de los autores.

Para conocer el status de la organización y sus niveles de contaminación, es importante que ésta evalúe los siguientes aspectos:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 19. Análisis de la prevención de la contaminación

Ámbito	Pregunta
Prevención de la Contaminación	¿La organización tiene establecido cuáles son las fuentes (más importantes) de contaminación y generación de residuos producidos por sus actividades?
	¿La organización ha implementado medidas para prevenir la contaminación y la generación de residuos?
	¿La organización mide, registra y reporta acerca de la reducción de la contaminación, el consumo de agua y energía y la generación de residuos?
	¿La organización ha implementado un plan de prevención de accidentes?

Ámbito	Pregunta
	químicos?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

b. **Uso sostenible de los recursos:** Sobre este asunto, la norma ISO 26000 brinda una serie de recomendaciones para que las organizaciones generen alternativas de consumo y producción, con el fin de preservar los recursos. En este tiempo, donde la tecnología ha evolucionado de una forma abismal, las organizaciones deben hacer uso de esta, para reducir al máximo sus emisiones nocivas y procurar el ahorro y sustitución de recursos.

Asimismo, propone cuatro aspectos fundamentales como estrategia para la eficiencia:

Gráfica 26. Aspectos estratégicos para la eficiencia ambiental



Fuente: Elaboración de los autores

Respecto al uso sostenible de los recursos, es importante que las organizaciones evalúen si están ejecutando acciones responsables con el medioambiente, para lo cual pueden plantearse los siguientes interrogantes:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 20. Análisis del uso sostenible de los recursos

Ámbito	Pregunta
<p style="text-align: center;">Uso sostenible de los Recursos</p>	<p>¿La compañía provee, especifica y compara (benchmarking) su energía, agua, materias primas y otros recursos?</p>
	<p>¿La compañía utiliza materiales reciclados y agua tratada, en cantidades tales que benefician al medioambiente?</p>
	<p>¿La organización promueve el consumo sostenible?</p>

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

Posteriormente, es importante que las organizaciones ejecuten acciones que promuevan la protección y preservación de los recursos, así como inculcar una conciencia clara en los empleados, la comunidad y demás agentes que puedan aportar al desarrollo de programas de conservación.

Gráfica 27. Acciones de mejoramiento ambiental



Fuente: Elaboración de los autores

Dentro de las acciones de mejoramiento, la norma considera las siguientes:

a. **Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo:** “El cambio climático produce escasez. La escasez produce incomodidad. La incomodidad produce desordenes sociales. Y estos a su vez generan desplazamientos masivos de personas, alto desempleo, enfermedades y terrorismo. Cuando no los produce directamente, el cambio climático los exagera”⁴⁰

Tanto las organizaciones como la sociedad han incrementado en los últimos años de forma significativa las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), toda vez que actualmente muchas de las actividades humanas incluyen procesos que

⁴⁰ POSADA-SWAFFORD, Ángela. Especial para huella social. En: Huella Social. Publicación de Responsabilidad Social. El tiempo Casa Editorial. Diciembre, 2011, Número 2. p. 46.

generan estas, y sus consecuencias ya las estamos observando en eventos como los cambios bruscos de temperatura, escasez de agua, afectaciones a los ecosistemas y demás aspectos que si no son tratados a tiempo pueden traer consecuencias más delicadas a nivel mundial.

Es por esto que las organizaciones deben iniciar de forma urgente programas de capacitación e implementación de sistemas de reducción de emisión de GEI, con el objetivo de prepararse para los cambios que ya no se pueden detener y mitigar los que aún son posibles de manejar.

Para esto es importante que las organizaciones analicen las siguientes inquietudes:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

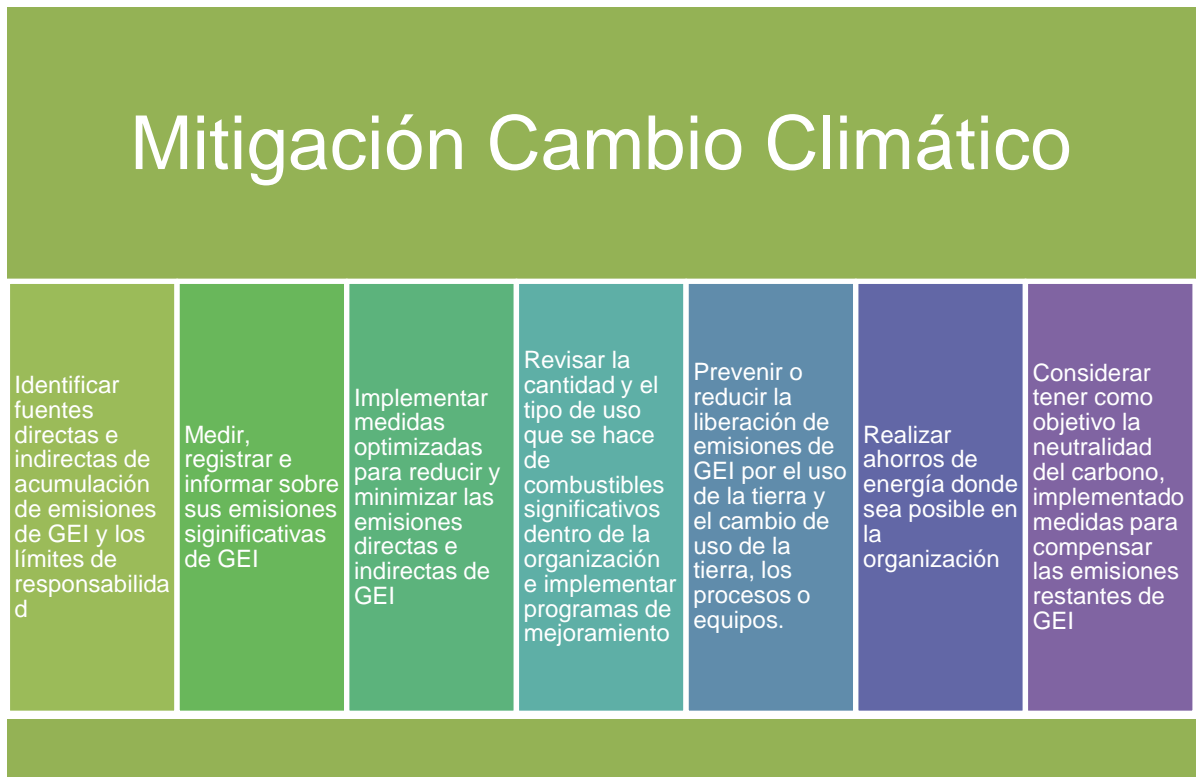
Tabla 21. Análisis de Mitigación del cambio climático y adaptación a este

Ámbito	Pregunta
<p align="center">Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo</p>	<p>¿Están consideradas futuras proyecciones climáticas globales y locales, como también los riesgos implicados?</p>
	<p>¿Se han identificado oportunidades para evitar o minimizar los daños asociados al cambio climático?</p>
	<p>¿Ha aprovechado la organización la oportunidad de adaptarse a las condiciones del cambio climático?</p>
	<p>¿Han sido identificadas las fuentes de emisiones de GEI directas e indirectas y se han definido los límites?</p>

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

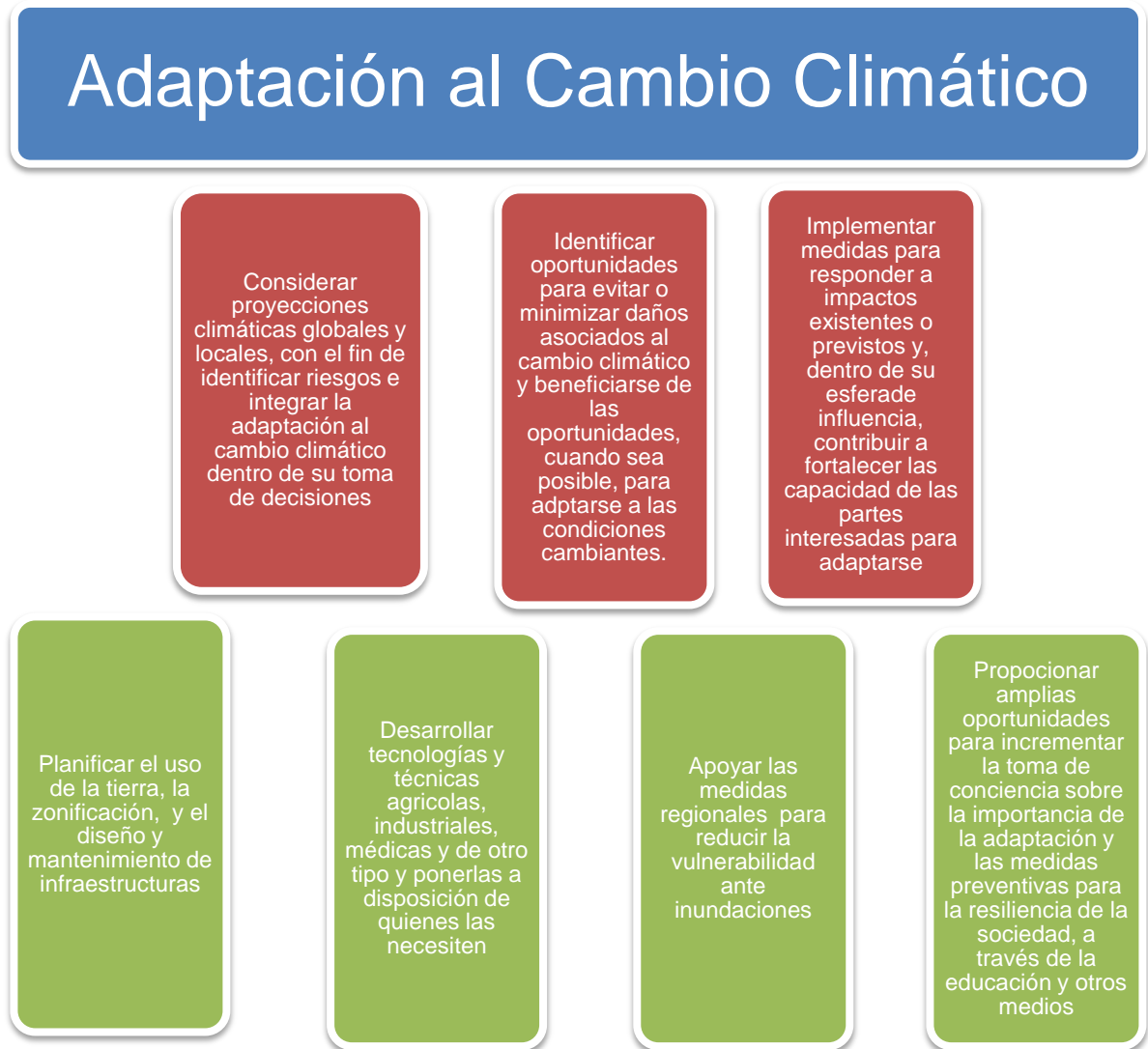
Como fue mencionado anteriormente, en este momento ya estamos atravesando por un proceso de cambio climático inevitable; razón por la cual, la norma divide las acciones entre las que se deben ejecutar para mitigar y las que se deben ejecutar para adaptarse:

Gráfica 28. Mitigación del cambio climático.



Fuente: Elaboración de los autores

Gráfica 29. Adaptación al cambio climático.



Fuente: Elaboración de los autores

b. **Protección del ambiente, la biodiversidad y la restauración de los hábitats naturales:** El acelerado ritmo de vida de las últimas décadas ha llevado a las sociedades y organizaciones a ejecutar acciones desmedidas por el afán de consumo y generación de nuevas y muchas veces superfluas necesidades.

En ciudades como Bogotá, las zonas urbanas inundan las zonas rurales y cada vez más el paisaje se ve deformado por mayores construcciones y deforestación que degenera el ecosistema y produce descompensaciones impactantes como contaminación visual y auditiva, hasta impactos negativos en aves migratorias que mueren diariamente a causa de las luces de las ciudades.

En este aspecto, las organizaciones deben evaluar las siguientes inquietudes:

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 22. Análisis de Protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.

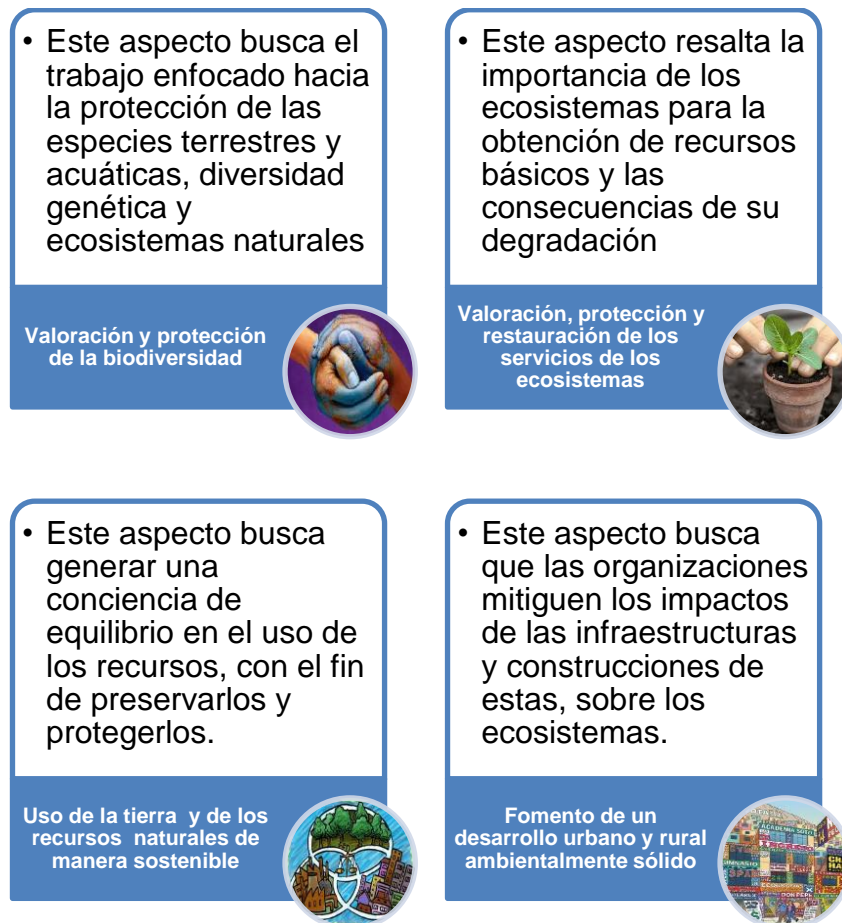
Ámbito	Pregunta
<p align="center">Protección del medioambiente, la biodiversidad y la restauración de los hábitats naturales.</p>	<p>¿La compañía ha identificado los posibles efectos adversos en los servicios de los ecosistemas y la biodiversidad y ha adoptado medidas para eliminar o minimizar estos impactos?</p>
	<p>¿La compañía da una alta prioridad a evitar la pérdida de los ecosistemas naturales y a restaurarlos?</p>
	<p>Si esto no es posible: ¿La compañía compensa las pérdidas a través de acciones que conduzcan a una ganancia neta en los servicios ecológicos a través del tiempo?</p>
	<p>¿Se han implementado prácticas de planificación, diseño y operación para minimizar los posibles impactos ambientales derivados de las operaciones de la organización?</p>
	<p>¿Ha adoptado la compañía prácticas sostenibles de agricultura, pesca, bienestar animal y silvicultura, tal como se define en las normas principales y sistemas de certificación?</p>
	<p>¿Evita la compañía enfoques que pongan en peligro la supervivencia de especies?</p>

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

Las organizaciones tienen un papel fundamental en la protección del medioambiente, así como en la generación de herramientas de concientización y capacitación con el fin de generar una mentalidad responsable dentro de su organización, como en su entorno general.

Dentro de los aspectos en los que puede trabajar una organización se encuentran:

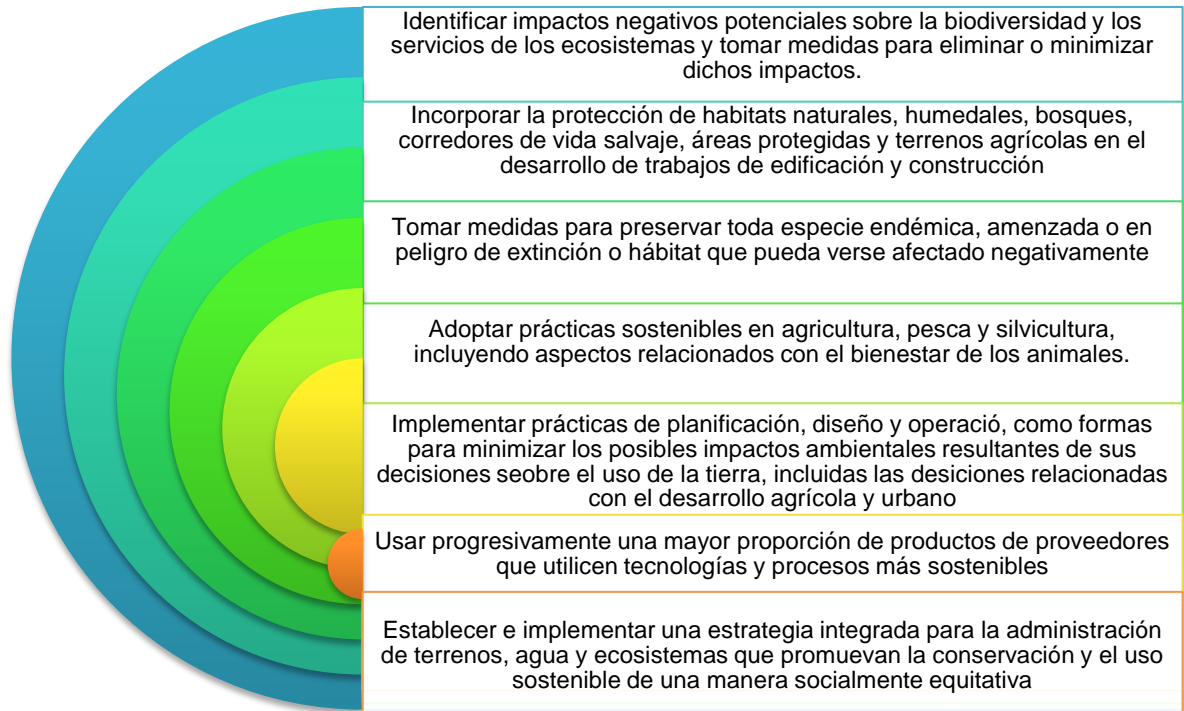
Gráfica 30. Aspectos de mejoramiento medioambiental



Fuente: Elaboración de los autores

Asimismo, debe tener en cuenta las siguientes acciones:

Gráfica 31. Acciones corporativas de mejoramiento medioambiental



Fuente: Elaboración de los autores

2.4.1. Casos empresariales⁴¹

Para recoger la información de estas dos materias, presentaremos a continuación el caso de ASOCOFLORES – COLIBRI FLOWERS:

Reseña de la empresa: ASOLCOFLORES, es la asociación Colombiana de exportadores de flores, constituida como entidad de carácter gremial, sin ánimo de lucro, en el año de 1973. En la actualidad representa el 75% de las exportaciones

⁴¹ CONSEJO EMPRESARIAL COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. Cambiando el rumbo 2010: Casos de sostenibilidad en Colombia. [s.p.i.].

totales de flores de Colombia y cuenta con más de 300 empresas asociadas que se ubican en la sabana de Bogotá, en la zona de Rionegro (Antioquia), en el Eje Cafetero y en algunos municipios del Valle del Cauca.

El gran propósito de Asocolflores es la promoción del sector de las flores en los mercados internacionales y la búsqueda del desarrollo integral de la floricultura, principalmente en aspectos de investigación científica, transporte, medioambiente y bienestar de los trabajadores.

Colombia lleva cuarenta años exportando flores, es el primer proveedor de flores en Estados Unidos, el primer productor – exportador mundial de claveles y el segundo exportador mundial de flores. Este renglón de la economía genera 183 mil fuentes de trabajo (99mil empleos directos y 84 mil indirectos), con la característica especial de proveer un 25% del empleo rural femenino en el país. En total, cerca de un millón de colombianos dependen de la floricultura, con mil noventa y cuatro millones de dólares exportados durante el 2008.

Una de las empresas asociadas al gremio es COLIBRI FLOWERS, situada en la sabana de Bogotá y con una superficie cultivada total de 32 hectáreas, desde 1987 ofrece una alta calidad y cerca de 85 millones de tallos de claveles estándar, claveles miniatura y rosas.

COLIBRI FLOWERS trabaja con un Sistema de Gestión Ambiental, basado en el estándar 14001/04. De igual manera cumple con los requisitos de la certificación Florverde® GlobalGAP y con el Sistema de Gestión y Control de Seguridad certificado por BASC.

La empresa trabaja bajo los principios de:

- No discriminación
- No trabajo forzado ni trabajo infantil

- Libertad de Asociación
- Condiciones legales de empleo.
- Salud Ocupacional y Seguridad
- Protección Ambiental
- No uso de organismos Genéticamente Modificados

Contexto del caso: El proyecto de generación de celulosa nace de la preocupación del gremio floricultor por la problemática que origina el alto volumen de residuos orgánicos producidos en los cultivos de flores.

El material vegetal residual es usado en ocasiones como alimento para el ganado vecino a los municipios floricultores, generando así un problema de salud para la población humana consumidora, por las trazas de agroquímicos presentes en leche. También se ha trabajado el compost⁴² en el cultivo de clavel, pero este no es fácil de reutilizar debido a la presencia del Hongo Fusarium, caracterizado por ser agresivo y difícil de erradicar y por ser el causante del marchitamiento vascular en las flores de corte.

El asunto clave, entonces, es la búsqueda de alternativas para mitigar el impacto ambiental por la generación de residuos orgánicos en el proceso de producción de flores de corte: desde las labores de siembra, *descabeces*, *desbotones*, raleos, corte y post-cosecha, hasta las erradicaciones de material vegetal cuando cumple su ciclo. Es importante tener en cuenta que:

- Un cultivo de rosas, en promedio produce 0,8 toneladas de material vegetal por hectárea, cada semana.

⁴² Nota: Compost: forma parte del Humus, el cual es un compuesto obtenido artificialmente por descomposición bioquímica en caliente de residuos orgánicos.

- Un cultivo de clavel, en promedio produce 1 tonelada de residuos por semana.
- En Colombia hay sembradas mil seiscientas hectáreas en clavel y 3 mil seiscientas hectáreas en rosas.

Desde el año 2005 COLIBRI FLOWERS y la Universidad Nacional – Instituto de Investigaciones Tecnológicas – en cabeza del Maestro Luis Eduardo Garzón, empezaron la investigación para producir papel a partir de tallos de clavel, realizando mezclas como: clavel + rosa, clavel + vástago de plátano, clavel + fique, 100% clavel. Con esta iniciativa, la empresa ha participado en diferentes eventos de investigación como foros y conferencias.

En el año 2009, el proyecto fue presentado a Asocolflores a una convocatoria del Ministerio de Agricultura de Colombia, a través de la cual se logró el apoyo a la primera fase del proyecto, la cual terminó en diciembre del mismo año. En ese marco se consiguió el inicio de la construcción de una planta piloto y el montaje de parte de la maquinaria requerida para procesar la pulpa de clavel.

Objetivos y metas: Como objetivo principal, el proyecto de producción de pulpa a partir de residuos vegetales busca aprovechar el residuo vegetal producido en el proceso de la floricultura colombiana para transformarlo en una nueva materia prima. De manera específica se espera:

- Mitigar el impacto ambiental producido por el alto volumen de los residuos generados en el proceso de floricultura
- Fabricar pulpa y papel de envoltura.
- Producir una pasta para empaques geoméricamente diseñados y *termoformados* biodegradables.
- Generar empleos para población vulnerable, preferiblemente madres cabeza de hogar.

- Generar un proyecto que cumpla con los lineamientos de RSE que la floricultura viene impulsando como política sectorial.

Acciones realizadas: En el proyecto piloto se viene utilizando los residuos vegetales en fresco in situ, los cuales se pasan por un proceso de bio-extrusión para obtener la pureza del material vegetal, con rapidez, efectividad y economía en la producción de la pulpa. En la actualidad se está usando tecnología redirigida a partir de prototipos de la industria alemana, combinada con procesos de tecnología industrial blanda, que hace referencia a las técnicas y al conocimiento usado en la producción de flores.

Dentro de los procesos, es prioritaria la utilización de mano de obra, el cuidado y la conservación de las aguas re-circuladas en dicho proceso.

Resultados: En la fase en la que se encuentra el proyecto que lidera la empresa con el apoyo de Asocolflores para la producción de pulpa a partir de los residuos vegetales de la floricultura, se han hecho los siguientes hallazgos y comprobaciones:

- Las investigaciones adelantadas sobre el material vegetal producido por la industria de la floricultura demuestran que este no es un desperdicio sino una materia prima calificada para la obtención de pulpa.
- En el laboratorio se ha probado que es posible fabricar papel de envoltura apto para cubrir las flores de exportación, además de la pieza que protege el zunchado de éstas en el momento de su empaque, pudiendo reemplazar así el capuchón plástico que cubre las flores y el papel periódico de envoltura que se importa de Canadá.
- Se ha encontrado una metodología adecuada para el manejo de los residuos vegetales aplicables al sector floricultor.
- Se ha obtenido una pasta biodegradable 100%, que sirve para construir empaques geoméricamente diseñados y *termoformados*, que podrían

eventualmente reemplazar productos fabricados con base en poliestireno expandido (icopor).

- Se han generado alianzas entre el sector público, el privado, la academia, la comunidad y Asocolflores.

Es importante analizar el aspecto innovador de este trabajo, en varios ámbitos:

Competitividad:

- Se logra cumplir con las exigencias internacionales en producción más limpia.
- La creación de un producto amigable con el medio ambiente tiene un alto potencial exportador
- Colombia tiene el potencial para exportar pulpa ya que se cumple con los estándares requeridos de pasta base celulosa

Productividad:

- Se logra cerrar el círculo de la cadena productiva en floricultura – logística – verde – logrando la reutilización de los residuos vegetales.
- En producción industrial de cartón es posible mejorar las cualidades de la resistencia a la compresión.

Social:

- Por el alto porcentaje de enfermedades profesionales presentando actualmente en la floricultura colombiana, se crea un nuevo nicho de producción para generar empleo a personas que trabajan en floricultura y requieren reubicación laboral.
- Este tipo de proyectos tiene un alto potencial para vincular mujeres cabezas de familia y/o población vulnerable en actividades productivas de la cadena de la floricultura.

Ambiental:

- El utilizar como materia prima el residuo vegetal que actualmente es un problema de salubridad, en el caso de su utilización como alimento para ganado que genera focos de infección y *lixiviados*, disminuye el impacto en la salud ambiental.
- Se puede reemplazar plantaciones de maderables por los residuos vegetales generados en floricultura.

2.5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Esta materia fundamental se refiere⁴³, a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluye las relaciones con sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores. Elementos que la componen:

Gráfica 32. Prácticas justas de operación – Elementos



Fuente: Elaboración de los autores

Anticorrupción⁴⁴: La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos, conflictos de intereses, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, obstrucción a la justicia y tráfico de influencias.

⁴³ INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía de responsabilidad social UNIT ISO 26000:2010. Uruguay: El Instituto, Diciembre de 2010. Numeral 6.6 Prácticas justas de operación. p. 53.

⁴⁴ *Ibíd.*, p. 53.

Nota: Numeral 6.6.3 Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: anti-corrupción.

Para prevenir la corrupción, una organización debería:

- ✓ Identificar los riesgos de corrupción e implementar políticas que la combatan.
- ✓ Asegurar que sus líderes sean un ejemplo de anti-corrupción.
- ✓ Apoyar y formar a sus empleados para la erradicación de la corrupción.
- ✓ Asegurar que la remuneración de sus empleados se produce solo por servicios prestados legítimamente.
- ✓ Alentar a los empleados, socios y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización
- ✓ Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones, para que adopten prácticas de anticorrupción similares.

Participación política responsable⁴⁵: Las organizaciones pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general, pero deberían prohibir el uso de influencias indebidas y evitar conductas como la manipulación, la intimidación y la coerción que puedan deteriorar el proceso político.

Competencia Justa⁴⁶: Hay muchas formas de conducta anti-competencia. Algunos ejemplos son: fijación de precios, cuando las partes se ponen de acuerdo para vender el mismo producto o servicio al mismo precio; licitaciones fraudulentas, fijación desleal de precios.

Para promover la competencia justa, una organización debería:

⁴⁵ *Ibíd.*, p. 54.

Nota: Numeral 6.6.4 Asunto 2 sobre prácticas justas de operación: participación política responsable.

⁴⁶ *Ibíd.*, p. 55.

Nota: Numeral 6.6.5 Asunto 3 sobre prácticas justas de operación: competencia justa.

- ✓ Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia.
- ✓ Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse en conductas de anti-competencia.
- ✓ Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en esta materia.
- ✓ Apoyar las prácticas de anti-monopolio y *anti-dumping*.

Promoción de la responsabilidad en la cadena de valor⁴⁷: Una organización debería tener en cuenta los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de sus decisiones de compra y adquisiciones en otras organizaciones y poner el cuidado necesario para evitar o minimizar cualquier impacto negativo.

Para promover la responsabilidad en la cadena de valor, una organización debería:

- ✓ Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género, de salud y de seguridad.
- ✓ Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares.
- ✓ Llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuado de las organizaciones con las que se relaciona.
- ✓ Prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

⁴⁷ *Ibíd.*, p. 55.

Nota: Numeral 6.6.1 Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad social en la cadena de valor.

Respeto a los derechos de la propiedad⁴⁸: Los derechos a la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual, e incluyen intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, entre otros.

Una organización debería:

- ✓ Implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto a los derechos de propiedad.
- ✓ Llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad.
- ✓ No involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad.
- ✓ Pagar una compensación justa por la propiedad adquirida o por la que utiliza.

2.5.1. Mejores prácticas para su aplicación

Diagnóstico: Es una herramienta que se desarrolla con base en el documento "Una introducción a los vínculos entre los principios del pacto mundial de las naciones unidas y las materias fundamentales de la ISO 26000".

Lo que se pretende con esta herramienta, es que las Cooperativas contesten cada uno de las preguntas aquí formuladas y definan un plan de acción para implementar buenas prácticas en los aspectos que aparezcan débiles.

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el

⁴⁸ *Ibíd.*, p. 56.

Nota: Numeral 6.6.7 Asunto 5 sobre prácticas justas de operación: respeto a los derechos de la propiedad.

principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 23. Análisis sobre mejores prácticas

Asunto	Pregunta
Anticorrupción	¿Se ha implementado políticas y prácticas que luchan contra la corrupción, el soborno y la extorsión?
	¿La dirección de la organización da un buen ejemplo en lo que respecta a una conducta anti-corrupta?
	¿Los empleados y representantes están siendo apoyados en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y les han sido proporcionados incentivos para su progreso?
	¿La compañía capacita a sus empleados y representantes para aumentar la conciencia sobre la corrupción y la forma de contrarrestarla?
	¿La remuneración de los empleados y representantes es adecuada y sólo por servicios legítimos?
	¿La organización ha establecido un sistema efectivo de control interno para contrarrestar la corrupción?
	¿Los empleados, socios, representantes y proveedores son estimulados a reportar violaciones de las políticas de la organización, mediante la adopción de mecanismos que permitan el reporte sin miedo a las represalias?
	¿Las violaciones al derecho penal son denunciadas a las autoridades competentes, para dar cumplimiento a las leyes?
	¿La organización se opone a la corrupción, influyendo en otros para que adopten prácticas similares contra la corrupción?
Participación Política Responsable	Las políticas y actividades están relacionadas con el cabildeo y las contribuciones políticas y la participación política son transparentes?
	¿La organización evita las contribuciones políticas que intentan

Asunto	Pregunta
	controlar las políticas en favor de una causa específica?
Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor	¿La compañía ha incorporado criterios de igualdad éticos, sociales, ambientales y de género, en sus políticas de compras, distribución y contratación?
	¿La compañía alienta a otras organizaciones a adoptar políticas similares, sin caer en conductas anti-competencia al hacerlo?
	¿Se llevan a cabo investigaciones pertinentes y adecuadas y monitoreadas a organizaciones con las cuales la compañía tiene relación? ¿Incluyen éstas un compromiso de prevención, en cuanto al compromiso de la compañía con la responsabilidad social?
	¿La compañía participa activamente en la sensibilización de la responsabilidad social en las organizaciones con las que se relaciona?
	¿La organización promueve la aplicación de prácticas socialmente responsables en su cadena de valor/suministro?

Fuente: Tomado y adaptado de: OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial: Los Indicadores Ethos⁴⁹ de RSE son una herramienta que ha ayudado enormemente a las empresas en el sentido de permitir que incorporen en su gestión los conceptos y sus compromisos con el desarrollo sostenible.

⁴⁹ INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial [online]. São Paulo, Versión 2011 [cited 2012-02-08]. Disponible en Internet: <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf>

Tabla 24. Indicadores *Ethos* de responsabilidad social empresarial

Aspecto	2009	2010	2011
Porcentaje del total de proveedores que han recibido visita de inspección de prácticas de responsabilidad social			
Entrenamientos, cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social ofrecidas a los proveedores			
Total de proveedores			
Total pagado por bienes, materiales y servicios adquiridos en el periodo			

Fuente: Elaboración de los autores

Luego de culminar con el diagnóstico, las Cooperativas pueden consultar la siguiente información, que les proporcionará una visión más clara de cómo otras organizaciones han implementado prácticas justas de operación.

Transparencia por Colombia es una organización sin ánimo de lucro creada en 1998, cuya misión es "liderar desde la sociedad civil la lucha integral contra la corrupción y por la transparencia, en lo público y en lo privado, para promover una ciudadanía activa, fortalecer las instituciones y consolidar nuestra democracia".

En la página web www.transparenciacolombia.org.co se encuentra una serie de herramientas que sirven como guías para la implementación de programas anticorrupción. Entre otras se encuentra las siguientes:

Programas Integrales de Ética para Gran Empresa⁵⁰: Un Programa Integral de Ética es una metodología que busca contribuir a la construcción de integridad en

⁵⁰ CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA. Programas Integrales de Ética para la Gran Empresa [online]. 2011 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet:

el sector privado, fortaleciendo culturas organizacionales fundamentadas en valores éticos. Parte de identificar un conjunto de desempeños institucionales, para trabajar sobre ellos mediante el desarrollo de acciones en:

- Capacitación en ética empresarial
 - Construcción y apropiación de compromisos éticos o códigos de ética
 - Creación y funcionalidad de instancias de reporte y consulta
 - Fortalecimiento del liderazgo ético
 - Comunicación al servicio de la ética
 - Reconocimientos alrededor de las prácticas promovidas
- El diseño e implementación de un Programa Integral de Ética, parte de un diagnóstico del clima ético de la organización que identifica las fortalezas y debilidades frente al tema.

Estrategias para desarrollar un programa integral de ética:

- Diagnóstico del clima ético
- Definición de compromisos éticos
- Capacitación en ética empresarial
- Buen Gobierno Corporativo
- Instancias de reporte y consulta
- Las comunicaciones al servicio de la ética

Propósitos y retos gerenciales a partir de los programas integrales de ética:

- Crear un marco común de referencia que unifique criterios y facilite la práctica de los valores éticos de la empresa.
- Construir mecanismos de excelencia y calidad organizacional, a partir del mejoramiento del entorno ético de la empresa.

<http://www.transparenciacolombia.org.co/SECTORPRIVADO/ProgramasIntegrales/tabid/121/Default.aspx>.

- Generar mejores relaciones entre la empresa y sus diferentes grupos de interés que repercutan en una mayor productividad y bienestar de la comunidad empresarial.
- Concientizar al empresario en torno al desarrollo de contenidos éticos en la práctica de la gestión empresarial.
- Generar en los empresarios compromisos concretos de responsabilidad social en la forma como construyen relaciones de largo plazo con su entorno.
- Integrar principios éticos en la toma de decisiones empresariales.
- Estructurar mecanismos para resolver dilemas éticos.
- Reducir la brecha entre los valores a los que se adhiere una organización y las decisiones gerenciales.

Casos Empresariales: Transparencia por Colombia ha acompañado la implementación de Programas Integrales de Ética en diferentes organizaciones en Colombia: Locería Colombiana, Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia, Serdán, Comfama, Credibanco Visa, Compensar, BBVA, Colpatria y Credibanco Visa.

Caso Banco BBVA: En un primer periodo se realizaron once talleres con 229 funcionarios del área comercial a nivel nacional, los cuales permitieron recoger la información necesaria para la construcción de los primeros nuevos casos sobre situaciones reales de operación bancaria, tales como el manejo de comisiones auto-préstamos, cuentas inactivas, favores especiales, entre otros. Cada uno de esos casos tiene una guía de aplicación, con el fin de que la estrategia continúe su implementación sin el acompañamiento indispensable de la Corporación.

En 2005 la Corporación adelantó un segundo acompañamiento al BBVA llevando a todo el equipo de subgerentes de las oficinas bancarias a un programa de capacitación en ética empresarial enriquecido con un programa de “formación de formadores” que permita que este grupo de funcionarios multiplique entre los

miembros de sus correspondientes equipos la estrategia de capacitación en ética empresarial. Estas capacitaciones se han hecho extensivas a funcionarios del eje provisional, consolidándose así una cultura corporativa de integridad y transparencia. En la segunda fase de trabajo con el BBVA en la estrategia de “Formación de Formadores” se realizaron 10 talleres a nivel nacional con la participación de aproximadamente 220 empleados.

Caso AngloGold Ashanti Colombia: Es una de las compañías líderes productoras de oro en el mundo, con un portafolio variado de activos y cuerpos de oro, que trabaja en llave con regiones productoras del preciado metal alrededor del mundo. Al final del año 2006, la compañía alcanzó 21 operaciones ubicadas en 10 países: Sur África, Argentina, Australia, Brasil, Ghana, República de Guinea, Malí, Namibia, Tanzania y Estados Unidos, de la mano con un proyecto de tubería y un programa enfocado en la exploración Global.

En el año 2003 llegó al país con el nombre de sociedad Kedahda S.A. y en 2007 adoptó el nombre de su casa matriz, AngloGold Ashanti. En 2004 inició un programa de exploración que a la fecha ha cubierto 7.25 millones de hectáreas con prospección geoquímica donde se definieron 500 anomalías, dos de las cuales ya han pasado a un nivel de proyecto avanzado. Uno de ellos es el proyecto La Colosa, localizado en la vereda La Luisa de Cajamarca, Tolima y el otro está ubicado en San Roque, Antioquia.

En su página web www.anglogoldashanti.com.co encontrará el Código de Ética que regula la realización de los negocios de la compañía. Este código contiene:

- ✓ Respeto entre los empleados, contratistas y subcontratistas
- ✓ Cumplimiento con las leyes, normas y reglamentos
- ✓ No uso de información privilegiada
- ✓ Resolución de conflictos de interés
- ✓ Protección y uso adecuado de los bienes de la compañía

- ✓ Protección de la información confidencial
- ✓ Responsabilidad ante la comunidad y el ambiente
- ✓ Respeto a los derechos humanos

Pacto mundial de las naciones unidas: Es una iniciativa voluntaria de política estratégica para las empresas que se comprometen a alinear sus operaciones y estrategias con diez principios universalmente aceptados en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y lucha contra la corrupción. De este modo, las empresas, como motor principal de la globalización, pueden ayudar a garantizar el avance de los mercados, el comercio, la tecnología y las finanzas.

En su página web <http://anticorruption.ethisphere.com/un-global-compact/> ofrece una plataforma de aprendizaje online, en donde las Cooperativas pueden acceder fácilmente para obtener una guía práctica sobre cómo combatir la corrupción en todas sus formas a través de seis escenarios interactivos.

2.6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Las organizaciones que proporcionen productos y servicios a consumidores⁵¹, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Estas responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil en los procesos de *marketing* y de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. Elementos que la componen:

Gráfica 33. Elementos de los asuntos de consumidores



Fuente: Elaboración de los autores

⁵¹ INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía de responsabilidad social UNIT ISO 26000:2010. Uruguay: El Instituto, Diciembre de 2010. Numeral 6.7 Asuntos de consumidores. p. 56.

Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación⁵²: proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores tomar decisiones fundamentales en relación con sus compras y comparar las características de distintos productos y servicios. El objetivo de los procesos contractuales justos es proteger los intereses legítimos, tanto de proveedores, como de consumidores, para mitigar los desequilibrios en la negociación entre las partes.

Al comunicarse con los consumidores, una organización debería:

- ✓ No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.
- ✓ Identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing
- ✓ Dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y condiciones de los productos y servicios, así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso y los costes de entrega adicional.
- ✓ Soportar las reclamaciones o afirmaciones, proporcionando datos de los hechos e información relacionados cuando se solicite.
- ✓ Utilizar contratos que estén en lenguaje claro, legible y comprensible.
- ✓ No incluir términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar los precios y las condiciones.

⁵² *Ibíd.*, p. 59.

Nota: Numeral 6.7.3 Asunto 1 sobre consumidores: prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de operación.

Protección de la salud y la seguridad de los consumidores⁵³: Implica la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman. La protección debería cubrir, tanto el uso previsto, como el uso incorrecto previsible. Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro, incluido el montaje y mantenimiento es también una parte importante de la protección de la salud y la seguridad.

La organización debería:

- ✓ Proporcionar productos y servicios que, en condiciones de usos normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad y para el medioambiente.
- ✓ 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.
- ✓ 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, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa.
- ✓ Minimizar los riesgos en el diseño de los productos.

Consumo sostenible⁵⁴: Se refiere al consumo de productos y recursos a tasas coherentes con el desarrollo sostenible. Las actuales tasas de consumo son claramente insostenibles, contribuyendo al daño del medioambiente y al agotamiento de los recursos. Los consumidores juegan un rol fundamental en el desarrollo sostenible teniendo en cuenta factores éticos, sociales, económicos y

⁵³ *Ibíd.*, p. 60.

Nota: Numeral 6.7.4 Asunto 2 sobre consumidores: protección de la salud y la seguridad de los consumidores.

⁵⁴ *Ibíd.*, p. 62.

Nota: Numeral 6.7.5 Asunto 3 sobre consumidores: consumo sostenible.

ambientales, basados en información precisa, al realizar sus elecciones y tomar decisiones de compra.

Una organización debería:

- ✓ Promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medioambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan.
- ✓ Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental.

Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias⁵⁵: son mecanismos que una organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios.

Una organización debería:

- ✓ Tomar medidas para prevenir quejas.
- ✓ Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas
- ✓ Ofrecer certificados de garantía que exceden los periodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado.
- ✓ Informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación.

⁵⁵ *Ibíd.*, p. 63.

Nota: Numeral 6.7.6 Asunto 4 sobre consumidores: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

Protección y privacidad de los datos de los consumidores⁵⁶: Se pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, se utiliza y se mantiene segura.

Una organización debería:

- ✓ Limitar la recopilación de datos de carácter personal e información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios.
- ✓ Obtener los datos únicamente por medios legales y justos.
- ✓ Especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien sea con carácter previo o en el momento de su recopilación.
- ✓ No revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos para aquellos especificados.
- ✓ Proteger según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.

Acceso a servicios esenciales⁵⁷: Aunque el Estado es responsable de garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, hay muchos lugares o condiciones en las que el Estado no asegura la protección de este derecho. Incluso cuando se protege la satisfacción de algunas necesidades básicas, tales como la sanidad, es posible que el derecho a servicios de suministro esenciales tales como la electricidad, el gas, el agua, los servicios de aguas residuales, el drenaje, el alcantarillado y la comunicación, no se logren plenamente.

⁵⁶ *Ibíd.*, p. 64.

Nota: Numeral 6.7.7 Asunto 5 sobre consumidores: protección y privacidad de los datos de los consumidores.

⁵⁷ *Ibíd.*, p. 65.

Nota: Numeral 6.7.7 Asunto 6 sobre consumidores: acceso a servicios esenciales.

Una organización debería:

- ✓ No 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.
- ✓ Ofrecer cuando sea permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer precios y cargos.
- ✓ Operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.
- ✓ Ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y el nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación.

Educación y toma de conciencia: Permite a los consumidores estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo y ser capaces de tomar decisiones fundamentales, en cuanto a la compra de productos o servicios y consumir de manera responsable.

Al educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea adecuado:

- ✓ 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, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor.
- ✓ El etiquetado de productos y servicios y la información proporcionada en manuales de instrucciones.
- ✓ La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales.

2.6.1. Mejores prácticas para su aplicación

Diagnóstico: Es una herramienta que se desarrolla con base en el documento "DiagnosticaRSE", que desarrolló la Corporación Fenalco Solidario.

Lo que se pretende con esta herramienta, es que las Cooperativas contesten cada uno de las preguntas aquí formuladas y elaboren un plan de acción para implementar buenas prácticas en los aspectos que aparezcan débiles.

Nota: Se recomienda utilizar el esquema en que se presenta esta información respondiendo a continuación de cada pregunta si aplica, aplica parcialmente, no aplica, cumple o no cumple la empresa con el tema o el principio expuesto y cuál sería el plan de acción para implementar cada recomendación. Esto facilita el diagnóstico de la situación actual.

Tabla 25. Mejores prácticas

Pregunta
¿La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes?
¿La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes?
¿Conoce lo establecido por el Estatuto del Consumidor y normas afines?
¿Promueve en los clientes y consumidores prácticas de Responsabilidad Social?
¿En su publicidad tiene en cuenta el respeto por los diferentes públicos?
¿Se promocionan prácticas de ventas con criterios éticos?
¿Toma acciones inmediatas para retirar sus productos cuando detecta que pueden ocasionar un riesgo de salud o de seguridad?
¿La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta?
¿La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales?
¿Realiza investigaciones sobre la calidad de sus servicios y productos?

Fuente: Encuesta adaptada a partir de una herramienta de diagnóstico desarrollada por la Corporación Fenalco Solidario: CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO. DiagnosticaRSE [online]. 2011 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet: <http://www.fenalcosolidario.com/?v_Pgral=1&ver=1&tipo=528µ2=fenalcos&leng=sp&n=DiagnosticaRSE>.

Este diagnóstico con base en los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial⁵⁸, amplían el conocimiento de la empresa sobre su gestión y su compromiso con el desarrollo sostenible.

Tabla 26. Indicadores Ethos mejores prácticas

Aspecto	2009	2010	2011
Ventas liquidas			
Total de consumidores o clientes			
Total de llamadas recibidas por el servicio al cliente			
Porcentaje de reclamos con relación al total de llamadas recibidas por el servicio al cliente			
Porcentaje de reclamos no atendidas por el servicio al cliente			
Tiempo promedio de espera en el teléfono del servicio al cliente hasta el inicio de la atención (en minutos)			

Fuente: Elaboración de los autores

CORFICOLOMBIANA: La corporación financiera colombiana S.A. cuya visión es ser reconocidos como la entidad financiera líder en la creación, desarrollo, administración y distribución de inversiones, comprometidos con el crecimiento económico del país, incluyó dentro de su programa de RSE del año 2010⁵⁹, lo siguiente:

⁵⁸INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial [online]. São Paulo, Versión 2011 [cited 2012-02-08]. Disponible en Internet: <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf>

⁵⁹ CORFICOLOMBIANA. Informe de Responsabilidad Social 2010 [online]. Bogotá D.C., 2010 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet:

- ✓ Privacidad y protección del cliente: definición e implementación de políticas y normas de Seguridad de la Información, (modelo de seguridad de la información) con el objetivo de proteger la información del negocio y establecer las directrices y lineamientos relacionados con el manejo seguro de la información.

La implementación del modelo de seguridad de la información se realiza bajo el estándar ISO-27001 y con lo establecido en la Circular 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el Sistema de Control Interno. Mediante el estándar mencionado se mide el nivel de seguridad de la información y la madurez de los controles, temas sobre los cuales durante el 2010 se tuvieron importantes avances.

Enfocados en la seguridad y privacidad de los diferentes canales de distribución de productos y servicios, se encuentran establecidos los requerimientos de seguridad necesarios para brindarles a clientes y usuarios, la tranquilidad en la realización de sus operaciones, dando cumplimiento a los entes de control externos.

Para tal propósito, se dan a conocer tanto a los clientes como los usuarios, las medidas mínimas de seguridad que deben tener en cuenta al realizar las operaciones en los diferentes canales de distribución.

Como complemento de lo anterior, a nivel interno se adelantan campañas periódicas orientadas a la generación de cultura de seguridad de la información por parte de todos los funcionarios.

- ✓ Plan de continuidad del negocio: Consciente la Corporación de la necesidad de proteger a sus clientes de la repercusión que podría tener algún evento catastrófico de alto impacto, ha desarrollado un plan de continuidad de negocio que le permita responder a la contingencia en el menor tiempo posible.

La tecnología, componente importante en este plan, cuenta, entre otros, con los siguientes elementos:

- Montaje del Centro de Operaciones de Contingencia, localizado a 25 Km. de Bogotá, como principal centro alternativo para respaldar la continuidad de la operación.
- Centro de Cómputo alternativo ubicado en Cali. Con esta estrategia se asegura que la Corporación siga operativa a nivel de comunicaciones y aplicativos.
- Réplica en tiempo real de la información procesada en los aplicativos. Esto significa que la información se copia en tiempo real para asegurar su disponibilidad en caso de una contingencia mayor.
- Proceso de respaldo automático diario para asegurar que la información vital para el negocio permanezca.
- Doble canal de comunicación para asegurar que la conectividad con los sistemas transaccionales externos permanezca.
- Lugares de trabajo en varias ciudades desde donde se podrá operar en caso de una contingencia mayor.

La conformación de una estructura de continuidad en la Compañía para atender la emergencia, asegura que el plan tenga vida; tres equipos claves se han definido: Recuperación de emergencia, recuperación de tecnología y recuperación de negocio.

✓ Transparencia en la información:

- Cifrar la información confidencial enviada a los clientes por medios electrónicos.
- Identificar el dispositivo origen de las transacciones del cliente.
- Identificar el perfil transaccional de los clientes para poder identificar transacciones inusuales.
- Cifrar la información confidencial que se intercambie con los terceros.
- Dejar constancia de todas las transacciones realizadas por cada canal identificando fecha, hora, IP, número telefónico, etc.
- Registrar las operaciones y consultas realizadas por los funcionarios de la entidad sobre la información confidencial del cliente.
- Establecer mecanismos que restrinjan el acceso a la información sólo a quienes la requieran.
- Dar a conocer al cliente los costos de las transacciones en cada transacción.

- ✓ Sistema de atención al consumidor: En cuanto a programas de educación financiera para los clientes, el Departamento de Investigaciones Económicas genera de manera diaria, semanal y mensual informes sobre los principales indicadores del mercado financiero, disponibles para el público en el portal de la Corporación. Esta información les permite realizar un análisis adecuado del comportamiento de los mercados y son un elemento valioso para la toma de decisiones de inversión teniendo en cuenta sus perfiles de riesgo.

Igualmente y con el apoyo de las filiales, Corficolombiana ha desarrollado para sus clientes talleres interactivos que permiten un mejor entendimiento y aceptación de los avances financieros del mercado.

2.7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

2.7.1. Definición de la materia

Las comunidades y su bienestar, es uno de los principales aspectos de enfoque dentro de las organizaciones; actualmente la relevancia que han tomado los *stakeholders*, principalmente las comunidades, en la toma de decisiones operativas, administrativas y de cara al cliente externo, es mucho más significativa de lo que se podía observar hace algunos años.

“Comunidad, en este capítulo, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma (sic)”⁶⁰, cuando las organizaciones dan valor a las necesidades de las comunidades, así como a la experiencia que estas le pueden brindar a los proyectos, el proceso de realimentación adquiere un valor agregado y las relaciones se solidifican, generando procesos transparentes, eficaces y eficientes.

Esta relación debe ser bilateral, activa y participativa, de tal forma que los beneficios generados para ambas partes sean perdurables, consistentes y sostenibles.

La norma ISO 26000 considera cuatro principios fundamentales para el desarrollo y aplicación de este asunto:

⁶⁰ INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía de responsabilidad social UNIT ISO 26000:2010. Uruguay: El Instituto, Diciembre de 2010. Numeral 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad. p. 66.

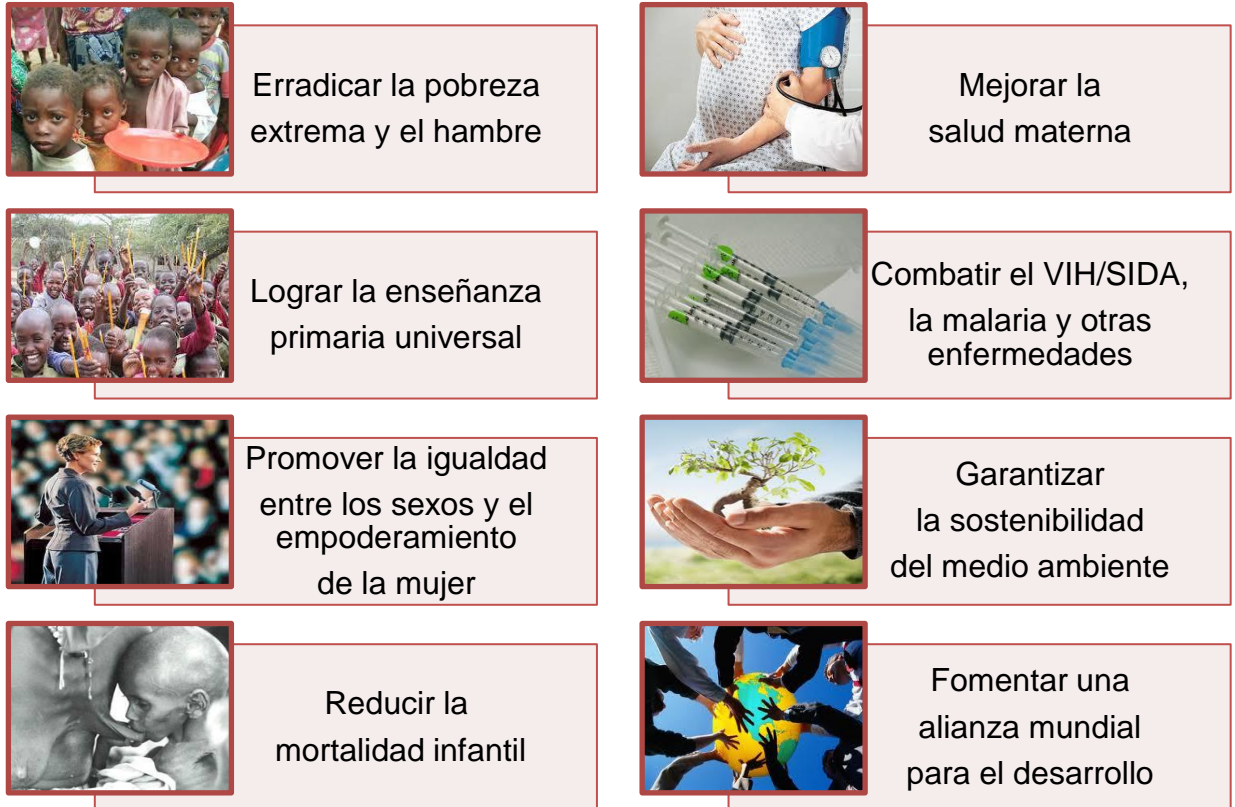
Gráfica 34. Principios fundamentales de participación activa y desarrollo de la comunidad



Fuente: Elaboración de los autores

Asimismo, la norma ha tenido en cuenta las diferentes declaraciones que se han firmado en torno a las comunidades y su relevancia a nivel internacional, como la declaración de Copenhague, la declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo y la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, que expone los siguientes objetivos:

Gráfica 35. Objetivos de la Declaración del Milenio



Fuente: Elaboración de los autores

Las organizaciones deben velar por la protección de las comunidades anfitrionas, y buscar su desarrollo social, cultural, ambiental, económico, académico y en todos aquellos aspectos donde las falencias de estas, sean ampliamente marcadas. El desarrollo de políticas inclusivas, con otras organizaciones, ONG, empresas de estados y demás instituciones, donde la comunidad tenga un poder de participación significativo, se prioricen sus necesidades y se mitiguen los impactos negativos de las operación en la región.

2.7.2. Asuntos sobre participación activa y desarrollo de la comunidad

a. Participación activa de la comunidad.

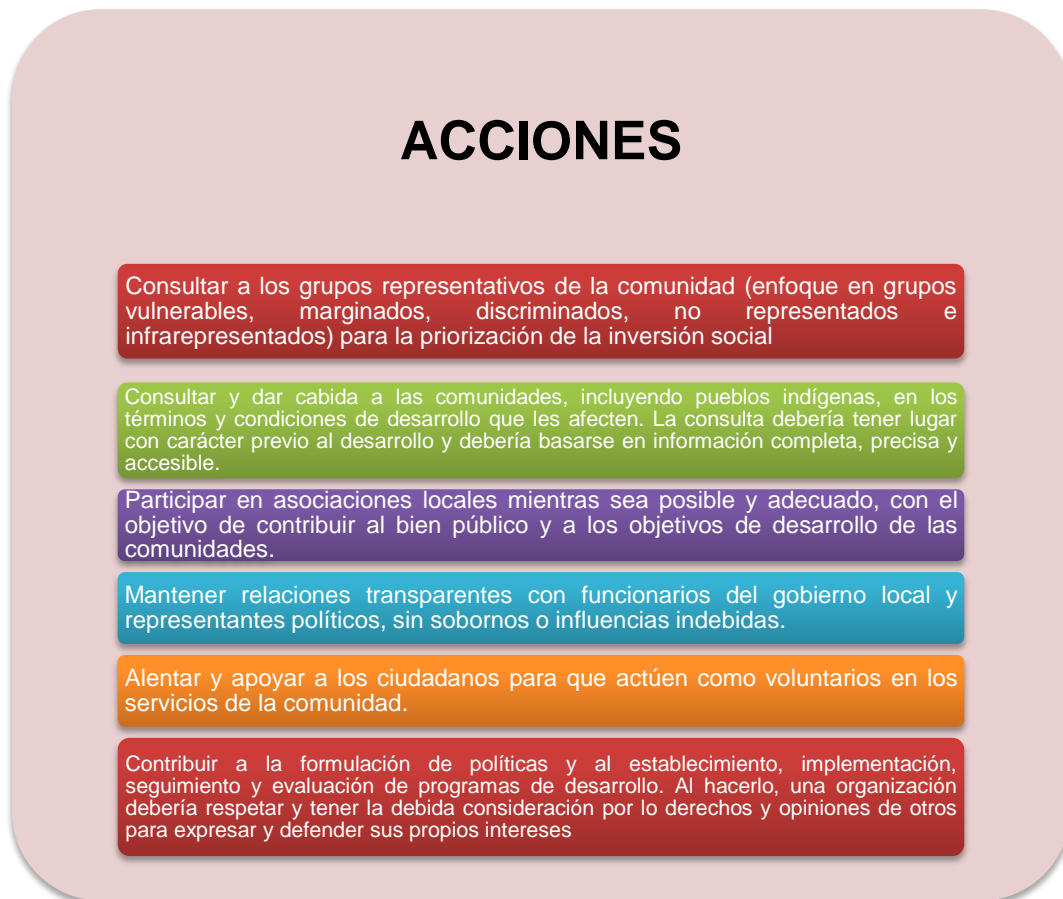
Mediante esta herramienta se busca llegar a un punto de compatibilidad entre las organizaciones y la comunidad, mediante la implementación de programas de desarrollo y la continua participación de la comunidad. Las organizaciones desarrollan espacios de interacción que les permitirán entrar en contacto con las comunidades, sus necesidades y la visión y expectativas que estas tienen de las organizaciones y sus proyectos.

Así mismo, las comunidades deben organizarse de forma que sus participaciones e iniciativas estén abrigadas bajo el amparo de la unidad, lo que fortalecerá sus propuestas y dará una imagen sólida y de credibilidad ante las organizaciones y el Estado, abriendo así la posibilidad de maximizar los espacios de participación y la consecución de beneficios importantes para los habitantes de la comunidad.

Para que todos estos procesos tengan un valor agregado, es importante que las organizaciones implementen espacios de capacitación y la comunidad esté dispuesta a recibir la información que la organización va a entregar, con el fin de que las comunidades estén al día sobre los avances de las organizaciones al interior de sus áreas y se cumplan los objetivos propuestos tanto para la organización, como para las comunidades con el fin de asegurar su desarrollo integral.

Para garantizar que estos procesos se lleven a cabo, la organización puede implementar las siguientes acciones:

Gráfica 36. Acciones para asegurar la participación activa de la comunidad.



Fuente: Elaboración de los autores

b. Educación y cultura.

Como aspecto fundamental de desarrollo, la educación es un pilar determinante que deben tener en cuenta las organizaciones en su relación con las comunidades. Las organizaciones deben implementar estudios poblacionales, con el fin de evaluar el nivel de escolaridad de los habitantes de la comunidad con el fin de implementar acciones que permitan el acceso de la comunidad a fuentes de conocimiento e información, que permitan su desarrollo intelectual.

Asimismo, debe enfocar sus esfuerzos en la población vulnerable, por medio de actividades culturales, generación de espacios físicos y tecnológicos, que permitan un acceso ilimitado a la población a las herramientas básicas de aprendizaje, que incrementen su dominio de estas, con el fin de promover estudiantes productivos y dispuestos a generar conocimientos que ayuden al desarrollo de su región.

Finalmente, buscar espacios culturales que promuevan la interacción de la comunidad con diferentes espacios de conocimiento distinto a un aula de clase y que mediante la diversión y el esparcimiento, siembren nuevas perspectivas y opiniones en las comunidades. Esto facilitará la comunicación y enriquecerá las participaciones de los habitantes.

c. Creación de empleo y desarrollo de habilidades.

La generación de empleo es fundamental en el proceso de crecimiento y desarrollo de una población; dar oportunidades de desarrollo laboral a los habitantes de la región, antes de contratar externos, motiva a la población y disminuye las posibilidades de inflación, así como incrementa la imagen positiva de la organización.

Así mismo, teniendo en cuenta el punto sobre educación, la organización debe velar por la capacitación de la comunidad y aquellos espacios generadores de conocimiento, con el fin de colaborar en el desarrollo profesional de la comunidad, especialmente en aquellas áreas de influencia en la organización, donde es posible dar oportunidades laborales a los empleados y buscar su crecimiento profesional y beneficio para la organización.

El Estado y la organización deben trabajar en conjunto para optimizar las oportunidades y explotar las habilidades de las comunidades en el desarrollo de

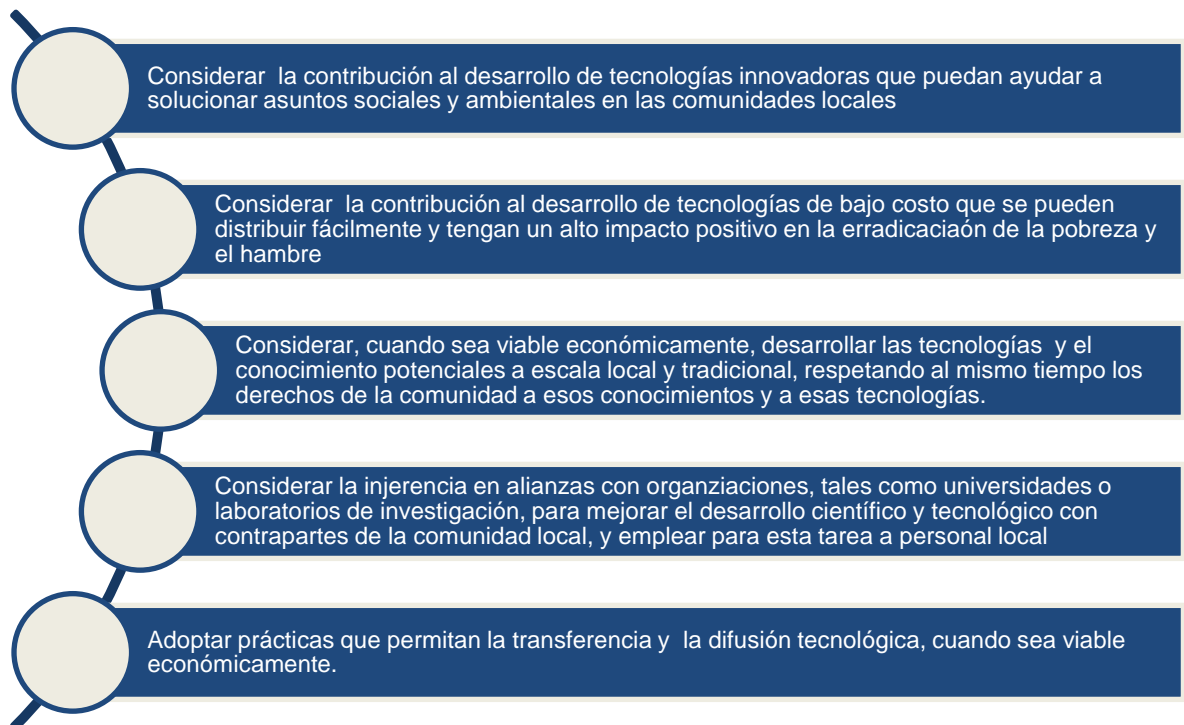
programas locales, donde la comunidad aproveche el valor de su pueblo y lo que este puede ofrecer a otras comunidades, como artesanías y turismo, entre otros. Bajo los lineamientos establecidos, las organizaciones deben buscar oportunidades laborales para la población vulnerable, mujeres cabezas de familia, reinsertados y demás habitantes de la población con menores oportunidades laborales.

d. Desarrollo y acceso a la tecnología.

En la época actual, cualquier sociedad debe contar con un acceso básico a herramientas tecnológicas que permita que las comunidades tengan acceso constante a la información de tal forma que puedan realizar aportes con valor y desarrollar su intelecto según los avances tecnológicos.

Frente a este aspecto la norma sugiere las siguientes acciones de acceso:

Gráfica 37. Acciones de acceso a la tecnología



Fuente: Elaboración de los autores

e. Generación de riqueza e ingresos.

Las organizaciones al ingresar a una comunidad, tienen una inmensa responsabilidad por el desarrollo o estancamiento que esta demuestre durante el tiempo que la organización opere en su área, teniendo en cuenta que muchas comunidades por su tamaño, población y/o ubicación, tienden a quedarse detenidas en su desarrollo, la llegada de una organización, es la posibilidad de estas, de ser incluidas en programas de emprendimiento y capacitación que les permitan descubrir y explotar sus capacidades, habilidades y conocimientos.

Organizaciones como AngloGold Ashanti, empresa minera, tienen como uno de sus valores corporativos que las comunidades y sociedades donde operan estarán mejor gracias a la presencia de la organización; esta, es una de las acciones de mejoramiento mencionadas por la norma y es una muestra del impacto de las comunidades y el valor que se le debe dar a estas.

Asimismo, la organización implementó programas de desarrollo, entre los cuales está la inclusión de los habitantes de la población como proveedores dentro de la operación de la organización en aquellos servicios en que es posible y bajo las normatividad tanto del Estado, como de la organización.

Estas iniciativas, sumadas al espíritu de emprendimiento de las comunidades, ayudarán al desarrollo sostenible de las comunidades, mayor apoyo a los grupos menos favorecidos, disminución de la pobreza e mejoramiento intelectual de la población.

f. Salud.

Como derecho humano fundamental, la salud tiene una posición privilegiada dentro de cualquier sociedad y es obligación de cualquier tipo de organización

velar por la salud de sus empleados y buscar estrategias que permitan la protección de la salud de las comunidades en las que opera.

En unión con el Estado, las organizaciones pueden contribuir de forma significativa a incrementar la calidad de los servicios de la salud de las comunidades, por medio de brigadas de salud, contribuciones y demás iniciativas que son de mucho valor para sus habitantes y se reflejan en beneficios para todos sus *stakeholders*.

Entre las acciones para ejecutar, la norma menciona las siguientes:

Gráfica 38. Acciones para promover la salud



Buscar la eliminación de los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.



Considerar la promoción de la buena salud, por medio del acceso a herramientas sanitarias; con especial atención en los aspectos de nutrición infantil.



Considerar la profundización en 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, enfermedades cardíacas, malaria, tuberculosis y obesidad.



Considerar el apoyo al acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud, agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

Fuente: Elaboración de los autores

g. Inversión social

Parte de la motivación de una comunidad, se encuentra en aquellos recursos de infraestructura que mejoran aspectos importantes como el acceso a los servicios de salud, la formación académica y demás aspectos en los que la organización puede colaborar con aportes en conocimiento, dinero, materiales y personal, de forma tal que la comunidad se sienta apoyada y animada a iniciar procesos de mejoramiento.

Las organizaciones deben evaluar las necesidades de la población y con base en esa información, enfocarse en aquellos aspectos más relevantes y de mayor valor para la comunidad, como hospitales, centros educativos y vías de acceso, que son fundamentales para la población.

Así mismo, tener en cuenta a la población en sí, para el desarrollo de los proyectos, ya que esto genera empleo, motivación, compromiso y pertenencia de la comunidad hacia los proyectos desarrollados, lo que se verá reflejado en un uso correcto y respetuoso de estos.

2.7.3. Casos empresariales⁶¹

Para esta materia, presentaremos el caso “Sostenibilidad crediticia: Nuestro aporte al desarrollo del emprendimiento en Colombia” del grupo Bancolombia.

Reseña de la empresa: El grupo Bancolombia está conformado por un conglomerado de compañías del sector financiero dedicado al desarrollo de

⁶¹ CONSEJO EMPRESARIAL COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. Cambiando el rumbo 2009: Casos de Sostenibilidad en Colombia. 1 ed. Bogotá D.C.: Mayo de 2009.

actividades de banca, *leasing*, financiamiento comercial, comisionista de bolsa, fiducia y banca de inversión.

El grupo cuenta con cerca de 16,000 empleados y tiene operaciones en Colombia, Panamá, Puerto Rico, El Salvador, Perú y Estados Unidos.

Según el informe de Gestión 2008, el Grupo Bancolombia obtuvo una utilidad neta de \$1.290.643 millones, 18.7% más que la obtenida en el 2007, los activos de cartera y *leasing* administrados ascienden a \$42,5 billones y los activos totales a \$61,7 billones.

Estos resultados ubican al Grupo Bancolombia entre las primeras instituciones financieras de Latinoamérica.

➤ **ALTERNATIVAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA.**

Contexto del caso: La sociedad colombiana se ha visto inmersa en una situación de inequidad durante las últimas décadas, caracterizada por el seguimiento de actividades como el “paga diario” y el “gota a gota”, a través de las cuales se cobran intereses por encima de la tasa de usura, como resultado del limitado acceso de algunas comunidades al sistema financiero. En este contexto, Bancolombia decidió crear una estrategia para facilitar iniciativas de inclusión financiera en comunidades vulnerables, a fin de asegurar la sostenibilidad de la economía y, por ende, de la propia organización.

Para Bancolombia fue necesario identificar las características de los potenciales clientes en estos sectores, pues se enfrentaba a algo en lo que no tenía mucha experiencia. Los resultados de los estudios arrojaron que las operaciones en estos nichos resultaban bastante riesgosas para la compañía, pues las personas carecían de información financiera y de historial crediticio, variables con las que tradicionalmente trabaja el sector financiero. Por lo anterior, el nuevo modelo de

negocio debía ser generador de confianza en ambas vías, además de sostenible, inclusivo y rentable. Así nació “Bancolombia Mi Negocio”

➤ **OBJETIVOS Y METAS**

Mediante el proyecto “Bancolombia Mi Negocio”, el banco busca crecer de manera sostenible con la comunidad, a través de un servicio personalizado en las zonas de influencia que incluye capacitación en temas financieros y productivos.

Bancolombia espera llegar al 46% de la población urbana del país de estratos 1, 2 y 3 para el 2010, y aumentar el número de ejecutivos destinados a brindar asesoría en sectores urbanos vulnerables.

➤ **ASESORIA FINANCIERA Y PRODUCTIVA COMO FACTOR DIFERENCIADOR**

Acciones realizadas: Bancolombia utiliza un modelo de bancarización que se orienta a facilitar el acceso a crédito a población vulnerable y a minimizar el riesgo de realizar préstamos a personas sin historial crediticio. Este nuevo negocio implicó desarrollar un esquema de análisis en el cual se revisan las variables de estabilidad, habilidad empresarial, reputación y comportamiento de pago de los beneficiarios.

De tal forma, Bancolombia pretende convertir al banquero, en un “psicólogo financiero” que genera un concepto más cualitativo que cuantitativo, e identifica la mejor oferta del portafolio de productos para cada cliente.

Otro de los aspectos trascendentes del proyecto consiste en cambiar la cultura del crédito, es decir, lograr que los clientes de “Bancolombia Mi Negocio” perciban la organización como un aliado que les permite acceder de manera rápida al crédito y ofrecerles valores agregados fácilmente identificables, lo que permite encontrar

un número adecuado de beneficiarios que garantice el punto de equilibrio necesario en una estrategia que requiere un alto grado de acompañamiento.

El éxito de la iniciativa consiste en posicionar al banco como un “aliado cercano”, operar por medio de representantes que entreguen a las personas información relacionada con su proceso de crecimiento sostenible y otorgar créditos con cuotas ajustables a la capacidad de pago de cada cliente.

Para respaldar los préstamos, además de garantías para los montos desembolsados, el banco acude a los principios y valores del beneficiario, de manera que se sienta comprometido con su obligación.

En la actualidad, Bancolombia dispone de 140 ejecutivos y 15 coordinadores que visitan zonas vulnerables, atienden de manera permanente cerca de 250 clientes, mediante capacitación financiera y productiva, y administran un cartera promedio de más de \$300.000 millones. De igual forma la entidad realiza charlas a microempresarios en convenio con las cajas de compensación familiar y con el SENA, para garantizar que los créditos otorgados sean invertidos en proyectos productivos.

➤ **CAPITALIZANDO NUEVOS RESULTADOS.**

Resultados: De los 300.000 clientes en segmento emprendedor, 25,000 pertenecen al programa “Bancolombia Mi Negocio”, los cuales se constituyen en nuevos clientes con oportunidad de mejorar su calidad de vida. A pesar de que el costo de los funcionarios ejecutivos resulta muy alto, situación que dificulta llegar a un punto de equilibrio, la iniciativa ha servido para capitalizar nuevos resultados y experiencias.

CONCLUSIONES

La implementación de programas de RSE se constituye en una gran oportunidad para las organizaciones con el fin de regular y afianzar las relaciones con sus partes interesadas y en especial con la comunidad, asegurándoles el desarrollo sostenible. Además las organizaciones cada día están más conscientes de las bondades que se presentan al implementar programas de RSE. Es evidente la creciente importancia que ha cobrado el tema, lo cual se refleja en la gran cantidad de ejemplos de mejores prácticas implementadas por las grandes compañías.

Para las organizaciones, el lograr el reconocimiento por implementar programas de RSE se constituye en una gran oportunidad, debido a que contribuye a reforzar su imagen, aumentar la credibilidad y lealtad entre sus clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, autoridades y en la comunidad en general. Como se puede evidenciar en los casos presentados en este documento, la implementación de este tipo de programas, permitió que las organizaciones mencionadas crearan valor añadido para sus clientes, mejoraran su situación financiera, redujeran sus costos operativos, mejoraran su imagen y su reputación.

La RSE guía a las organizaciones para que el desarrollo de su objeto social esté basado en la integridad, la transparencia, el cumplimiento de la ley, el respeto a los derechos humanos y a los derechos laborales, y la protección del medioambiente, buscando la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Las organizaciones y en especial las cooperativas, a falta de una regulación en temas de gobierno corporativo pueden encontrar en la ISO 26000 un marco de referencia que les permite actuar de manera socialmente responsable.

Si bien en Colombia se cuenta con la Guía GTC 180, la norma técnica internacional ISO 26000 aborda el tema en detalle, con un mayor alcance y con mayor profundidad, además de que es un marco de referencia a nivel mundial, que permite a la organización ser reconocida y ampliar su participación en otros contextos. La ISO 26000 se constituye en una guía óptima para quienes están interesados en implementar programas de RSE.

Este documento logra presentar una gran cantidad de información relacionada con el tema, explica el contexto y el alcance que puede llegar a tener un programa de RSE, enmarcado en las iniciativas de cada una de las siete materias fundamentales de la ISO 26000, presenta herramientas y describe casos de mejores prácticas, con base en las cuales se puede iniciar un programa de RSE.

Es necesario que como parte del desarrollo integral de las organizaciones, estas aborden estrategias de RSE, incrementando el alcance de la capacitación de manera que se incluyan temas relacionados con el medioambiente, los derechos humanos, las prácticas justas de operación, lo que le permitirá un desarrollo sostenible; más ahora, que se encuentran en franca competencia con varios de los países con los que Colombia ha suscrito acuerdos de libre intercambio comercial.

Los procesos de capacitación deberían enfocarse a la formación de líderes que busquen constantemente el relacionamiento con los *stakeholders* y el beneficio mutuo, más allá de lo que establecen las normas de comportamiento. Esto contribuye a un desarrollo integral de la organización, redundando en beneficios constante para las comunidades, y logra la pertenencia y la sostenibilidad de la compañía.

Por último, las organizaciones que implementen programas de RSE, deben implementar indicadores de gestión que permitan evaluar con cifras reales el compromiso y los avances de la organización con el desarrollo de los programas

de RSE. En este aspecto, las Cooperativas pueden acceder a los indicadores *Ethos*, elaborados por el *Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social* de Brasil. En el desarrollo de este trabajo, se exponen algunos ejemplos de dichos indicadores.

BIBLIOGRAFÍA

ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL PARA LAS AMÉRICAS. Pacto Verde Cooperativo [online]. 2008 [cited 2012-01-18]. Disponible en Internet: <<http://www.aciamericas.coop/Pacto-Verde-Cooperativo,2066>>

ANGLOGOLD ASHANTI COLOMBIA. Política Ambiental y de Comunidades AngloGold Ashanti Colombia [online]. Versión 4, abril 2011 [cited 2012-01-18]. Disponible en Internet: <<http://www.anglogoldashanti.com.co/Sostenibilidad/PoliticasydeComunidades/Pol%C3%ADtica%20ambiental%20y%20de%20comunidades.pdf>>

ASAMBLEA GENERAL NACIONES UNIDAS. Resolución aprobada por la Asamblea General, Declaración del Milenio [online]. New York, NY: Naciones Unidas, septiembre de 2000 [cited 2012-01-18]. Disponible en Internet: <<http://www.un.org/spanish/milenio/ares552.pdf>>

ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA. Caja de Herramientas: Normas y Estándares [online]. [s.f.]. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=49>.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA. Caja de Herramientas: Normas y Estándares [online]. [s.f.]. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=39>.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA. Caja de Herramientas: Normas y Estándares [online]. [s.f.]. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet:

http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=49.

ATEHORTÚA, Federico Alfonso. Responsabilidad social empresarial: entre la ética discursiva y la racionalidad técnica [online]. Revista-Escuela de Administración de Negocios. Núm. 62, enero-abril, 2008, pp. 125-139 [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/206/20611457009.pdf>>

BLANCO, Marcela. Capitalismo con conciencia social. En: Huella Social. Publicación de Responsabilidad Social. El tiempo Casa Editorial. Edición N° 2, diciembre 2011.

CASANOVA, Fernando. La Responsabilidad Social de las Empresas - Concept Paper [online]. 2011 Buenos Aires [cited 2012-01-18]. Disponible en Internet: <http://www.cicodi.org/Publicaciones/CDocumentsandSettingsAdministradorMisdocumentosRSE-68907708906.pdf>>

CENTRO VINCULAR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO. ISO 26000 Responsabilidad Social, Derechos humanos [online]. 2011 [cited 2012-01-18]. Disponible en Internet: <http://www.iso26000latam.org/es/materias-fundamentales/derechos-humanos>>

CODESARROLLO. 50 años Codesarrollo por Colombia [online]. 2010 [cited 2012-01-02]. Disponible en Internet <http://www.fcodesarrollo.org/2010/libro/LIBRO.pdf>>

COHÉN, Wahnón David, et al. Ética y Responsabilidad Social en el Marco de las Organizaciones. 2009. Bogotá, Universidad EAN. Bogotá: Universidad EAN, 2009. ISBN: 978-958-8153-62-9.

COLOMBIA. Ministerio de Educación Nacional. Centro Virtual de Noticias de la Educación. Responsabilidad Social Empresarial [online]. 25 de enero de 2006. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet:

<<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html>>.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Comunicación de la comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible [online]. Bruselas, 02-07-2002 [cited 2012-01-12].

Disponible en Internet:

<http://www.xertatu.net/dokumentuak/up/com2002_0347es01.pdf>.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Libro Verde sobre la revisión del Reglamento (CEE) n° 4064/89 del Consejo [online]. Bruselas: 2001 [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet:

<http://www.xertatu.net/ca_plantilla.asp?idMenu=4&idSubMenu=5>

COMITÉ INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA (CICR), Empresas y Derecho Internacional Humanitario. Bogotá D.C. Julio de 2007. [s.p.i.].

CONFECAMARAS. Responsabilidad Social Empresarial: Manual de Implementación. 3ª ed. Bogotá D.C., Octubre de 2010.

CONSEJO EMPRESARIAL COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. Cambiando el rumbo 2009: Casos de Sostenibilidad en Colombia. 1 ed. Bogotá D.C.: Mayo de 2009.

CONSULTORES EN RSE. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial? [online]. Diciembre de 2009 [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet:

<<http://consultoresenrse.com/2009/definicion-de-rse-responsabilidad-social->

[empresaria/](#)>

COOPERATIVISMO EN MOVIMIENTO. 2012 Año Internacional de las Cooperativas [online]. Enero de 2011 [cited 2012-01-25]. Disponible en Internet: <<http://www.centrocultural.coop/blogs/cooperativismo/2011/01/04/2012-ano-internacional-de-las-cooperativas/>>

CORFICOLOMBIANA. Informe de Responsabilidad Social 2010 [online]. Bogotá D.C., 2010 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet: <<http://www.corficolombiana.com/WebCorficolombiana/Repositorio/archivos/archivo839.pdf>>.

CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO. DiagnosticaRSE [online]. 2011 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet: <http://www.fenalcosolidario.com/?v_Pgral=1&ver=1&tipo=528µ2=fenalcos&lang=sp&n=DiagnosticaRSE>.

CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA. Informe Anual 2009, Capítulo Transparencia Internacional. Bogotá D.C. 2009. Gráficos Editores S.A.

CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA. Programas Integrales de Ética para la Gran Empresa [online]. 2011 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet: <<http://www.transparenciacolombia.org.co/SECTORPRIVADO/ProgramasIntegrales/tabid/121/Default.aspx>>.

CORVINDE. Programa de capacitación y formación en economía solidaria. [s.p.i.].

DÁVILA L de G, Ricardo. Innovación y Éxito en la Gerencia Cooperativa. Casos Exitosos de Cooperativas Rurales de Ahorro y Crédito. Pontificia Universidad

Javeriana, Facultad de Estudios Ambientales y Rurales, Instituto de Estudios Rurales, Unidad de Estudios Solidarios. Primera Edición 2004. Bogotá D.C.: Javegraf, 2004. ISBN: 958-683-746-7.

DELGADO, Carlos Javier. La RSE en Colombia en el siglo XX. Responsabilidad y Derecho, Blog sobre derecho empresarial, responsabilidad social de las empresas... (y otras yerbas) [Online]. Mayo de 2009 [cited 2012-02-25]. Disponible en Internet: <<http://responsabilidadyderecho.blogspot.com/2009/05/la-rse-en-colombia-en-el-siglo-xx.html>>

DEMIRDJIAN Y PERCHEMLIAN, Manuel Tomás, *et al.* Implicaciones socioeconómicas de la responsabilidad social empresarial en México, casos: Televisa y TV Azteca [online]. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. No. 131, 2010 [cited 2012-01-25]. Disponible en Internet: <<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2010/plsu.htm>>

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Documento Conpes Social 140 [online]. Bogotá D.C.: marzo de 2011 [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet: <<http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=rSQAQZqBj0Y%3D&tabid=1235>>

DOMINGUEZ, Juan José. La responsabilidad social corporativa, una historia reciente [online]. DÉDALO CONSULTORES. Septiembre de 2005 [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet: <http://www.dedaloconsultores.com/boletin/boletin001/articulo_RSC.pdf>

ECODES. Nuestro "TOP 5x5" RSE 2010: Las 5 tendencias en RSE para el 2011 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <<http://ecodes.org/noticias/nuestro-top-5x5-rse-2010-las-5-tendencias-en-rse-para-el-2011>>.

ETHISPHERE. UN Global Compact [online]. New York, NY: Ethisphere, 2012.
Disponible en Internet: <<http://anticorruption.ethisphere.com/un-global-compact/>>

FONTENEAU, Gérard. Responsabilidad Social Corporativa: Previendo sus Implicaciones Sociales [online]. La Alianza Global Jus Semper. Octubre de 2003 [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet:
<<http://www.jussemper.org/Inicio/Resources/RSCimplicacionessoc.pdf>>

FUNDACIÓN CARVAJAL. Abriéndole caminos a la equidad [online]. 1994 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet:
<http://www.fundacioncarvajal.org.co/sitio/images/stories/PDF/Resena_Historica_Fundacion_Carvajal.pdf>.

FUNDACIÓN CORONA. Nuestro Origen. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet:
<http://www.fundacioncorona.org.co/~fundacio/templates/plantilla_uno.php?loc=3>.

FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO SOCIAL. Quienes somos: Reseña Histórica [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet:
<<http://www.fundacionfes.org/index.php/quienes-somos/resena-historica>>.

GAITÁN, Riaño Sandra. Gobierno corporativo en Colombia: Tendencias actuales (Corporate Governance in Colombia Current trends) [online]. En: AD-MINISTER Universidad EAFIT Medellín Número 15 jul - dic 2009 [cited 2012-02-28].
Disponible en Internet:
<<http://www.eafit.edu.co/revistas/administer/Documents/Art%C3%ADculo%207-rev%2015.pdf>>

HALL, Carrie. Implementing the Ten Principles into Strategies and Operations. United Nations Global Compact Annual Review 2010 [online]. 2011 [cited 2012-01-

28], p. 25. Disponible en Internet:

<http://www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/UN_Global_Compact_Annual_Review_2010.pdf>.

ICONTEC INTERNACIONAL. Norma ISO sobre Responsabilidad Social aprobada para publicación [online]. 2011. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet:

<<http://www.icontec.org.co/index.php?section=378>>.

ICONTEC INTERNACIONAL. Responsabilidad Social, ¿un nuevo desafío?

[online]. Junio de 2006. Disponible en Internet:

<http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/memorias/Memorias_Complementarias_Congreso_39/archivos/conferencias/RSOCIAL.pdf>

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial [online]. São Paulo,

Versión 2011 [cited 2012-02-08]. Disponible en Internet:

<http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf>.

INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía de responsabilidad social UNIT ISO 26000:2010. Uruguay: El Instituto, Diciembre de 2010.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. Multinational Enterprises

(EMP/MULTI) [online]. [s.f.] [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet:

<<http://www.ilo.org/empent/units/multinational-enterprises/lang--en/index.htm>>

LADISCAPACIDAD.COM. Una excelente experiencia de integración laboral

[online]. Bucaramanga 2011 [cited 2012-02-18]. Disponible en Internet:

<http://www.ladiscapacidad.com/colombiaaccesible/una_excelente_experiencia_de_integracion_laboral.html>.

MACÍAS, Luz Amparo. Responsabilidad Social Empresarial [online]. Superintendencia de Sociedades. 2011 [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <<http://www.iccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf>>.

OBSERVATORIO DE LA DEUDA EN LA GLOBALIZACIÓN. Responsabilidad social corporativa, ¿ética o es-tética? [online]. Enero de 2005 [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet: <http://www.odg.cat/documents/enprofunditat/Transnacionals_espanyoles/200501_RSCEticaoEstetica_es.pdf>.

OFICINA DEL PACTO GLOBAL EN ARGENTINA. Guía del pacto global: una forma práctica para implementar los nueve principios en la gestión empresarial. 1º ed. Buenos Aires - Argentina: Sistema de Naciones Unidas en Argentina, 2004. ISBN Nº 987-21716-0-2.

OFICINA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Una Introducción a los vínculos entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las materias fundamentales de ISO 26000 [online]. 2011 [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet: <http://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UNGC_ISO_ES.pdf>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa (RSE) [online]. Marzo 2012. Disponible en Internet: <<http://www.ilo.org/public/spanish/support/lib/resource/subject/csr.htm>>

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS. Principios de gobierno corporativo. España 2004. Edita: © Ministerio de Economía y Hacienda, Secretaría General Técnica, Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones, Centro de

Publicaciones, 2004. ISBN: 84-85482-72-7

ORGANIZACIÓN TERPEL. Reporte de Sostenibilidad 2009. Bogotá D.C. 2009.
Printer Colombiana S.A.

PAZ, Mauricio Alfredo. Ética y responsabilidad social [online]. Portal de Relaciones Públicas. San Salvador: febrero de 2001. Disponible en Internet:

<<http://www.rppnet.com.ar/eticayresponsabilidadsocial.htm>>

PORTAL DE RELACIONES PÚBLICAS. Seminario Internacional Acciones, hechos y datos por una gestión social responsable. Medellín Junio 12 al 13 de 2003. [s.f.], [cited 2012-01-12]. Disponible en Internet:

<<http://www.rppnet.com.ar/responsabilidad%20social.htm>>.

POSADA-SWAFFORD, Ángela. Especial para huella social. En: Huella Social. Publicación de Responsabilidad Social. El tiempo Casa Editorial. Diciembre, 2011, Número 2.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española [online]. Vigésima segunda edición [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet: <<http://www.rae.es>>.

REVISTA FUTUROS, Revista Trimestral Latinoamericana y Caribeña de Desarrollo Sustentable. Responsabilidad social empresarial, Su contribución al desarrollo sostenible [online]. No. 17, Vol. 5, 2007. Disponible en Internet:

<http://www.revistafuturos.info/futuros17/resp_soc_emp.htm>

REVISTA HUELLA SOCIAL, Bogotá D.C. Diciembre, 2011, Número 2. Casa Editorial El Tiempo.

REVISTA RS – Casos Empresariales 2010. Bogotá D.C. 2011. Número 27. Gatos

Gemelos Comunicación.

RIVAS, Alexandra. La Responsabilidad Social e Historia de la RSE [online]. Julio de 2009. Disponible en Internet:

<<http://alex1706.mibitacora.com/note/69044/historia-de-la-rse.html>>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Generalidades del Cooperativismo Cartilla No. 1. Edición en la biblioteca virtual BLAA [online]. 28 de Mayo de 2007. [cited 2012-01-28]. Disponible en Internet:

<<http://banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>>.

VERGARA, María Paula y VICARIA, Laura. “SER O APARENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial” [online]. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá D.C.: enero de 2009 [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet:

<<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf>>

VIEIRA, Jaime Andrés. Responsabilidad Social Empresarial RSE [online].

Universidad Nacional de Colombia. [s.f.] [cited 2012-02-28]. Disponible en Internet:

<<http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/conferenciarsecatedraethos.pdf>>

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo INGEED MARZO CORTES COZON

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52780327

Nombre Completo German Romero Lopez

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 99276802

Nombre Completo Nidia Zabala Córdoba

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52844294

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Documento Referencial para la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial en cooperativas

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Angela M. Cortés</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>GERMAN ROMERO LOPEZ</u>
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: <u>[Firma]</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>52780322</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>79776908</u>
FACULTAD: <u>POSTGRADOS</u>	FACULTAD: <u>POSTGRADOS</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Ger. Procesos y Calidad.</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>GER. PROCESOS Y CALIDAD.</u>
NOMBRE COMPLETO: <u>Alidia Tobo A.</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>52844294</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>Postgrados</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Ger. Procesos y Calidad.</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 16 de junio de 2012