



NORMA WORLD COB CSR 2011.3

CHAPTER A

Relaciones
Laborales



CHAPTER B

Relaciones
Sociales



CHAPTER C

Responsabilidad
Ambiental



WWW.WORLDCOB-CSR.COM



Contenido

Prefacio

(0) Introducción

(I) Alcance

(II) Terminos y definiciones

(III) Requisitos

- 1 Documentación
- 2 Sistema

Al interior de la organización - Capítulo A

- 3 Relaciones laborales
- 4 Política de salud y seguridad ocupacional
- 5 Capacitación profesional

Al externo de la organización - Capítulo B

- 6 Familia
- 7 Clientes
- 8 Proveedores
- 9 Comunidad

Ambiente - Capítulo C

- 10 Incorporando el ambiente a la PRSE

Bibliografía



Prefacio

El propósito de World Confederation of Businesses (WORLD COB) como organización es promover, reconocer y apoyar a las empresas y a los empresarios de todo el mundo en su crecimiento y en sus relaciones comerciales, en la firme convicción que son motor de desarrollo económico de los países y fuente de desarrollo social de los pueblos.

El marco básico de este estándar es coherente con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, del cual WORLD COB es firmante.

Este estándar ha sido desarrollado por WORLD COB, con la edición conducida por The British Standards Institution (BSI Ltd)

El Copyright, los secretos comerciales y todo otro derecho derivado de este documento son propiedad de WORLD COB (© WORLD COB)

-
- 1) MPBM, Co. dba World Confederation of Businesses (WORLD COB) is a corporation registered in Texas, USA.
 - 2) The British Standards Institution (BSI) is The United Kingdom National Standards Body. (www.bsigroup.com)



(0) Introducción

WORLD COB como organización está comprometida a ayudar a las empresas a desarrollarse en un marco de sostenibilidad y responsabilidad social, considerando el resultado económico, el ambiental y el social.

Creemos que los empresarios son líderes naturales con la habilidad de ejercer especial influencia en la sociedad y en su entorno. Por esta razón, como organización, nos esforzamos por proveerles con las herramientas que les permitan desarrollar su potencial como fuerza social, estableciendo estrategias destinadas a cambiar el mundo para bien.

No solo auditamos la conformidad con una serie de requisitos; sino que acompañamos a la empresa durante todo el proceso para asegurar una cultura de responsabilidad social empresarial (RSE).

Antes de comenzar con el proceso de auditoría propiamente dicho, WORLD COB requiere que:

1) La organización cumpla con la ley, esté al día con sus impuestos y obligaciones, así como toda ley o norma laboral, ambiental o de otro tipo que aplique a su actividad. El cumplimiento de lo antedicho es el mínimo que cualquier organización debe hacer para funcionar legalmente y éticamente. Por definición de RSE, la organización debe voluntariamente ir más allá de estos requisitos establecidos por la ley, motivada por valores y principios éticos y morales.

2) La empresa debe tener un compromiso explícito contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno, siendo estas actividades delitos opuestos a la responsabilidad social empresarial.

(I) Alcance

Este Estándar Privado especifica los requisitos para toda organización que desea ser certificada y reconocida por WORLD COB en cuanto a que adhiere a una cultura de valores éticos, mantiene una Política de Responsabilidad Social Empresarial y cuenta con un sistema que la gestiona.

Cubre las áreas de responsabilidad social empresarial dentro y fuera del lugar de trabajo como ser:

- Política de responsabilidad social empresarial
- Estructura del sistema de gestión de la responsabilidad social empresarial
- Relaciones laborales
- Salud y seguridad ocupacional
- Capacitación y formación
- Impacto social al exterior de la organización
- Ambiente

No cubre temas de corrupción, sin embargo demanda un compromiso formal y escrito contra la misma por parte de la empresa certificada.



(II) Términos y definiciones

Para los propósitos de este estándar aplican los términos y definiciones de ISO 26000:2010, Guidance on corporate social responsibility.

(III) Requisitos

1 Documentación

Requisito (1.1)

La Organización debe establecer, redactar y mantener documentada, en cualquier formato accesible y fiable, una Política de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE).

La PRSE que debe ser coherente con los Valores, Misión y Visión de la empresa, debe ser elaborada con amplia participación de los trabajadores y considerar las expectativas de sus grupos de interés.

Requisito (1.2)

La Política de Responsabilidad Social Empresarial será un documento de carácter público, de fácil acceso y amplia difusión, en el que se exponga el compromiso de la Organización, los objetivos y los medios para mantener un sistema de gestión acorde a los criterios de Responsabilidad Social Empresarial.

Requisito (1.3)

La Organización debe establecer un código de conducta y mantenerlo documentado y difundido a todos sus relacionados. Para WORLD COB, el código de conducta debe contener normas de comportamiento para todos los integrantes de la Organización, que regulen todos los aspectos de conducta profesional, incluyendo confidencialidad y respeto, así como mecanismos para resolver aquellos casos que no estén contemplados en sí mismo.

2 Sistema

Requisito (2.1)

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

Requisito (2.2)

Se designará responsable(s) preferentemente a nivel de la dirección, para guiar y supervisar la gestión de RSE. La Organización deberá actualizarse constantemente en cuanto a todo lo relacionado con la normativa, siendo



esta responsabilidad del encargado designado.

Requisito (2.3)

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

Requisito (2.4)

Deben identificarse necesidades, asignarse recursos y registrarlos, para el área de RSE, de acuerdo a la escala de la Organización.

Requisito (2.5)

Se conformará un Comité Ejecutivo que atienda todos aquellos casos excepcionales para los cuales no se ha establecido un protocolo así como para regular el proceso de toma de decisiones excepcionales.

Requisito (2.6)

Se debe presentar un informe que identifique a los grupos de interés y el ámbito de influencia de la Organización.

Requisito (2.7)

Se deberá establecer comunicación con todos los grupos de interés para entender sus expectativas respecto a la empresa.

Contexto interno de la Organización - Capítulo A

3 Relaciones laborales

Requisito (3.1)

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

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

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



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

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

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

Requisito (3.2)

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

4 Seguridad en el trabajo y políticas en salud:

Requisito (4.1)

La Organización debe proveer un ambiente laboral que promueva la seguridad y la salud, adoptando medidas para prevenir potenciales accidentes y lesiones al trabajador. La organización tendrá documentado una política o un Manual de seguridad y salud ocupacional.

Requisito (4.2)

La organización debe realizar estudios, investigación y toda actividad necesaria para identificar riesgos vinculados a las labores, así como establecer mecanismos de prevención.

Requisito (4.3)

La organización debe capacitar al personal sobre seguridad y riesgos en el lugar de trabajo. El Programa de capacitación debe ser regular y actualizado.

Requisito (4.4)

Se debe destinar recursos económicos del presupuesto anual a la capacitación en salud y seguridad.

Requisito (4.5)

La organización debe proporcionar a su personal acceso a instalaciones y servicios higiénicos limpios y agua potable y/o segura.



Requisito (4.6)

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

Requisito (4.7)

La organización debe proveer a su personal de todo el equipo de protección necesario, a costo de la organización.

5 Capacitación y formación profesional:

Requisito (5.1)

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

Contexto social externo a la Organización - Capítulo B

6 Familia

Requisito (6.1)

La Organización debe tener, en un marco de respeto al trabajador y a su intimidad, consideración al balance entre trabajo y vida familiar. Las responsabilidades familiares de los empleados deben ser respetadas, marcando un horario de trabajo razonable y dando licencias por maternidad o paternidad.

Requisito (6.2)

Considerar, cuando sea aplicable, ofrecer parte de las instalaciones en la Organización para guardería, comedor, entre otros; destinados a mejorar la situación familiar. Cuando no es posible, debe ser justificado.

Requisito (6.3)

Cuando sea posible la Organización debe fomentar actividades sociales con el empleado y su familia y ofrecer beneficios adicionales, más allá de lo requerido por ley, como ejemplo: convenios de descuentos, cuidado dental, acceso a educación, programas especiales y otros. Cuando no sea posible debe ser justificado.

Requisito (6.4)

Se deben mantener reportes o registros de las acciones relacionadas a la familia, el nivel de participación, los resultados y los recursos destinados para ese propósito.



7 Clientes

Requisito (7.1)

El cliente debe tener acceso a la información relevante y suficiente del producto y/o servicio.

Requisito (7.2)

Debe haber claridad y transparencia en la información sobre contraindicaciones, problemas de privacidad u otros riesgos que pudieran presentar los productos o servicios, para el usuario

Requisito (7.3)

La Organización debe tener un adecuado servicio de postventa, de garantía y de atención al cliente.

La Organización en caso de descubrir defectos en el diseño y/o fabricación, posterior a la distribución de servicios o productos, debe informar y adoptar las medidas necesarias para la reparación, compensación o reposición.

La organización debe determinar medios adecuados para obtener la opinión de los clientes.

Requisito (7.4)

La Organización debe realizar capacitaciones especializadas en la empresa para garantizar una buena atención del cliente.

Requisito (7.5)

El marketing debe ser responsable y alineado a la PRSE.

Requisito (7.6)

Debe haber personal responsable de recibir, evaluar y resolver quejas de los clientes y mantener registros.

8 Proveedores

Requisito (8.1)

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

La organización deberá mantener en lo posible un registro donde figuren los proveedores que han recibido copias de la Política de Responsabilidad Social.



Requisito (8.2)

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

9 Comunidad

Requisito (9.1)

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

Se debería establecer diálogo y comunicación con los empleados y con grupos de interés para conocer las necesidades de la comunidad.

Requisito (9.2)

La organización debería generar cuando sea posible, alianzas estratégicas con organismos públicos o privados para realizar acciones a favor de la comunidad.

Requisito (9.3)

Cuando sea posible, la organización debería promover el voluntariado y la participación de los empleados en la realización de actividades de apoyo comunitario.

Requisito (9.4)

Debe llevarse registro de todas las actividades realizadas para y con la comunidad. Los resultados de estas acciones deben ser periódicamente evaluados, reportando el grado de participación y los logros obtenidos.

Requisito (9.5)

La organización debe mantener en condiciones el entorno físico de sus instalaciones.

Requisito (9.6)

La organización debe ayudar a la conservación y protección del patrimonio cultural, especialmente cuando sus operaciones puedan tener un impacto sobre el mismo.



Ambiente - Capítulo C

10 Incluyendo el Ambiente en la Política de Responsabilidad Social Empresarial

Requisito (10.1)

La empresa debe definir una política o compromiso ambiental explícito en la PRSE.

Esta debe apuntar a identificar, prevenir y mejorar el desempeño ambiental de la organización en pro del desarrollo sustentable.

Requisito (10.2)

El impacto ambiental de la empresa debe ser evaluado para:

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

La organización debe mantener registros de la evaluación del requisito (10.2).

Requisito (10.3)

Se debe designar responsable(s) para los temas ambientales: evaluación, seguimiento, actualización de normas y todo lo relacionado.

Requisito (10.4)

El personal debe ser capacitado en el tema ambiental.

Requisito (10.5)

Se debe destinar recursos en el presupuesto anual acordes a la escala de la empresa para mitigar el impacto y riesgo ambiental.



Requisito (10.6)

Se deben realizar esfuerzos en buscar la mejora continua en los hábitos de consumo energético, de agua y otros recursos, y promover el uso de tecnologías amigables con el ambiente.

Requisito (10.7)

La organización debe tener un sistema en práctica para el manejo de residuos. Los residuos peligrosos deben disponerse siguiendo la normativa legal. Promover el reciclaje y la clasificación de la basura siempre que sea posible.



Bibliografía:

Standards publications:

ISO 9001:2014,

Quality management systems – Requirements

ISO 14001:2004,

Environmental management systems – Requirements with guidance for use

ISO 21500:2012,

Guidance on project management

ISO 26000:2010,

Guidance on corporate social responsibility

ISO 27001:2013,

Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements

ISO 37101 (draft for public comment),

Sustainable development of communities – Management systems – Requirements with guidance for resilience and smartness

ISO/CD2 45001:2015,

Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use

ISO 50001:2011,

Energy management systems – Requirements with guidance for use

Otras publicaciones:

United Nations. United Nations Global Compact: Guide to Corporate Sustainability. New York: 2014

Documentos relacionados:

3FOBA01 V2 ENG – TERMS AND CONDITIONS 2014 (1) (CSR Manual WORLD COB)

2PRAIS01 EN – GENERAL PROCEDURE ON-SITE AUDIT CERTIFICATION On-site audit certification (CSR Manual WORLD COB)

2PRAIS02 EN – ON-SITE AUDIT PROCEDURE (CSR Manual WORLD COB)

Marco para este estándar:

Los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas (PGNU)



Documento: 1 PP04.V3 ES WORLD COB-CSR 2011.3

Revisado por: BSI and WORLD COB

Aprobado: Walter D. Javier

Fecha: 7 de enero de 2016

Firma:



CSR DIRECTOR
DANIEL JAVIER