

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE AUDITORÍA



**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN NORMA INTERNACIONAL
ISO 26000:2010 EN LA EMPRESA ASMAR VALPARAÍSO”**

**Tesis para optar al Título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en
Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión.**

Profesor guía: Sr. Alfredo Díaz Aguilera

DANIELA KARLA DURÁN SAAVEDRA

VALPARAÍSO, 2014

Agradecimientos

A mi madre, por confiar en mí en todo momento, por su apoyo incondicional y por darme la oportunidad de obtener la educación necesaria para ser una profesional.

A mi Lelita, por su amor, apoyo y por hacer de mí la persona que soy hoy.

A mis hermanos y familia en general, por su apoyo y ánimo en esta etapa de mi vida.

A las personas que conocí en la Universidad, por cada momento que pasamos juntos, por compartir sus conocimientos y por ser parte importante en mi vida de hoy en adelante.

Al hombre que llegó a darle otro sentido a mi vida, por entregarme su apoyo en todo momento y por ser la persona que el día de hoy me hace feliz.

A todos ustedes infinitas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	6
CAPITULO I	7
1.1 Marco teórico	7
1.1.1 Antecedentes generales.....	7
1.1.2.2 Fases en la evolución de la Responsabilidad Social	10
1.1.3 Concepto de Responsabilidad Social.....	12
1.1.4 Declaraciones sobre Responsabilidad Social.....	15
1.1.5 Elementos comunes de las declaraciones	22
1.1.6 Principios de la Responsabilidad social.....	26
1.1.7 Aplicación de la Responsabilidad Social	33
1.1.8 Enfoques de la Responsabilidad Social.....	37
1.1.9 Ventaja Competitiva de la Responsabilidad Social.....	39
1.1.10 Principales instituciones públicas y privadas en la promoción de la Responsabilidad Social	40
1.1.11 Organización Internacional de Normalización (ISO).....	44
1.1.12 La Familia ISO	45
1.1.13 ISO 26000:2010.....	45
1.1.13.1 Esquema de la ISO	46
1.1.13.2 Objetivo de la Norma ISO 26000.....	48
1.1.13.3 Beneficios de implementar ISO 26000.....	49
CAPITULO II	50
2.1 Planteamiento del problema	50
2.2 Objetivos	51
2.2.1 Objetivo general.....	51
2.2.1 Objetivos específicos.....	51
2.3 Propuesta metodológica.....	52
Etapa 1: Recopilación de información.	52
Etapa 2: Sistematización de la información.	52
Etapa 3: Cuadro de análisis.....	53
Etapa 4: Elección del sujeto de investigación.....	54
Etapa 5: Aplicación de la técnica de recogida de datos.....	55

Etapa 6: Criterios de calidad	56
Etapa 7: Tabulación de resultados.....	57
Etapa 8: Análisis y discusión de resultados.....	62
Etapa 9: Conclusiones.....	62
CAPITULO III	63
3.1 Empresa objeto de estudio	63
3.1.1 Breve reseña histórica	63
3.1.2 Misión	64
3.1.3 Políticas.....	64
CAPITULO IV.....	68
4.1 Análisis de resultados	68
4.1.1 Gráfico de Análisis	81
CAPITULO V.....	83
5.1 Discusión de resultados.....	83
CONCLUSIONES.....	96
Bibliografía.....	101
ANEXOS.....	103
ANEXO N°1: Actividades a realizar para cumplir los objetivos.....	103
ANEXO N°2: Mapa Conceptual	104
ANEXO N°3: Entrevistas.....	105

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como propósito elaborar una propuesta de implementación de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, a partir de un diagnóstico aplicado a la empresa Asmar Valparaíso, basándose en las materias fundamentales de dicha norma.

La Norma Internacional ISO 26000:2010 proporciona orientación a todo tipo de empresas, independiente de su tamaño o ubicación, sobre los principios que establece la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes.

El problema que se presenta es la notoria exigencia de la sociedad y de todas las partes interesadas, para con sus instituciones, respecto de un comportamiento ético y socialmente responsable en cada uno de sus actos.

Es por lo anterior que el propósito de la investigación es identificar principios, materias fundamentales y expectativas de la responsabilidad social establecidas en la Norma ISO 26000 de RS y proponer su aplicación en una empresa de la V región que aún no haya integrado la RS de manera formal en su gestión.

La metodología utilizada es del tipo Cualitativa, con un alcance de Sintetización. La cual se lleva a cabo a través de 9 etapas, en las cuales principalmente se establece de dónde se recopila la información, el instrumento que en este caso será la entrevista, el sujeto a quién se le aplica dicha entrevista, la tabulación de los resultados, análisis de los mismo y las conclusiones finales. Etapas con las cuales se pretende lograr finalmente el objetivo general.

Los resultados que arrojó la aplicación del instrumento, es que la empresa se encuentra mayormente fortalecida en el área de medioambiente, presentando un 100% de cumplimiento en esta materia, y donde más débil se encuentra sería en derechos humanos y prácticas justas de operación, con un 42,9% y un 33,3% respectivamente.

CAPITULO I

1.1 Marco teórico

1.1.1 Antecedentes generales

Como se presenta a continuación, la Responsabilidad Social es un concepto que ha ido evolucionando a través del tiempo, de manera constante y creciente. Se ha ido incorporando a las organizaciones, tanto a nivel internacional como en Chile.

El nacimiento del concepto de Responsabilidad Social se liga a los aportes caritativos empresariales, es decir, donaciones del tipo filantrópicas, como las que realiza actualmente la Teletón u otra cruzada solidaria, lo cual es un concepto errado de algunos autores, ya que ésta ha evolucionado en un sentido completamente distinto.

Hoy en día la sociedad cada vez exige más de sus instituciones, por lo cual éstas han tenido que incorporar el concepto a sus gestiones, para poder cumplir con éstos y con todas sus partes interesadas.

Para entregar una orientación en este tema y normalizar el concepto, el 2004 el consejo de la Organización Internacional de Normalización crea un grupo de trabajo donde participaron expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales que están involucrados en diversos aspectos de la Responsabilidad Social.

Se crea entonces la Norma Internacional ISO 26000:2010, que viene a entregar una guía sobre RS, para todo tipo de empresas independiente de su tamaño o ubicación, o si tiene fines de lucro o no.

Se entrega en el presente Marco Teórico la información necesaria para contextualizar al lector al problema de investigación, así como para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos.

1.1.2 Responsabilidad Social

1.1.2.1 Evolución histórica de la Responsabilidad Social.

El término de Responsabilidad Social surge como tal en Estados Unidos durante finales de los años 50 y principios de los 60 a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos como el Apartheid cuando los ciudadanos comienzan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando ciertos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos, o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables. (García, 2009)

En los años 80 la sociedad empieza a dejar de pensar en el Estado como único administrador del gasto social y responsable de la contención de desigualdades y se comienza a defender la idea de que la contribución al bienestar y a la calidad de vida debe ser también la meta de todas las instituciones, sean públicas o privadas, lucrativas o no. (García, 2009)

Es en la segunda mitad de los años 90 cuando se reactiva ante la privatización de actividades clásicamente ligadas al sector público o la aparición de factores como la globalización de los mercados, el establecimiento de la economía de la información o la confluencia de las tecnologías de la comunicación a nivel global y el poder. (García, 2009)

La RSE comienza a institucionalizarse a nivel mundial de manera creciente a partir de principios del nuevo siglo. En el año 2000 el Reino Unido crea un ministerio de Responsabilidad Social Corporativa y en 2002 el primer ministro de Francia nombra un Ministerio de Desarrollo Sustentable. Se trata de acciones gubernamentales dirigidas a darle vida a las iniciativas de Responsabilidad Social y a las políticas de Estado en esta materia. (Acción Empresarial, 2003)

En la actualidad, la responsabilidad social está cobrando cada vez una mayor importancia en la escena internacional. Prueba de ello son:

- La iniciativa “Pacto Mundial” auspiciada por el Secretario General de las Naciones Unidas con el objeto de que las empresas colaboren en la consecución de mejoras sociales y medioambientales a nivel mundial.
- La declaración tripartita de la OIT sobre empresas multinacionales y política social (ILO’s Tripartite declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy 1997/2000)
- Las directrices de la OCDE para las empresas multinacionales fomentan también el desarrollo sostenible.

- La Unión Europea, en el Consejo Europeo de Lisboa, en marzo del 2000 apeló al sentido de responsabilidad social de las empresas en lo relativo a las prácticas correctas en materia de formación continua, organización del trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social y desarrollo sostenible.
- La Comunicación de la Comisión Europea “Diez años después de Río, Preparación de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible de 2002” contiene datos adicionales sobre el modo en que las empresas pueden contribuir al desarrollo sostenible en todo el mundo.
- La Comunicación de la Comisión “La responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible”.
- La publicación: “Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de la responsabilidad social corporativa” (2006). (García, 2009)

Hoy, la denominada Responsabilidad Social (RS) supone un nuevo rol de la empresa dentro de la sociedad. Sus acciones no pueden estar limitadas sólo al juego de la oferta y la demanda, sino que deben constituir piezas claves para el desarrollo económico y social de los países. Al menos en el mundo desarrollado, el mercado lo agradece. (Acción Empresarial, 2003).

El empresariado chileno por tradición y vocación siempre ha aportado al desarrollo social del país. Desde hace décadas, se encuentra involucrado en programas de inversión en la comunidad, las que -por diverso motivos- ha preferido mantener en silencio. (Acción Empresarial, 2003)

Lo anterior, más los sucesos económicos y políticos en los que estuvo inmerso el país, detonaron en el empresariado una imagen negativa y lo convirtieron en un blanco de críticas y escepticismo. El origen de su aporte social responde inicialmente a un interés filantrópico marcado por los valores o creencias del dueño de la empresa o de sus ejecutivos, más que a una estrategia de negocios diseminada en la columna vertebral de la compañía. De esta manera, las primeras aproximaciones del empresariado chileno a la RS se canalizaron a través de la filantropía corporativa.

El concepto de RSE, entendido como una visión de negocios que integra armónicamente el respeto por los valores éticos, las personas, el medioambiente y la comunidad a la estrategia empresarial, comienza a tomar forma en Chile a fines de los 90s. (Acción Empresarial, 2003)

1.1.2.2 Fases en la evolución de la Responsabilidad Social

Se pueden diferenciar distintas fases en el análisis de la evolución de la responsabilidad social:

- *Fase precursora.* Es la vivida durante el siglo XIX y primera mitad del siglo XX. En ella no existe la responsabilidad social empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas de pudieran plantearse. (García, 2009)
- *Primera Fase.* Supone la participación voluntaria por parte de las empresas en la comunidad. Las empresas comienzan a aceptar la existencia de una responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, realizándose actividades sociales. (García, 2009)
- *Segunda Fase.* En ella, desde mediados del siglo XX, el público tuvo conciencia de la capacidad del sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, reconociéndose asimismo los daños y riesgos que el mismo ocasionaba en su entorno. Esto originó una presión para que el gobierno interviniese imponiendo normas con el fin de la protección del interés público y los recursos naturales. (García, 2009)
- *Tercera Fase.* Constituye un periodo en el que muchas empresas, instituciones y gobierno intentan encontrar un método de hacer frente al cambio social y se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del gobierno y de la sensibilidad de las empresas. (García, 2009)

En conclusión empresa, gobierno y sociedad han ido interactuando de tal forma que han ido modificando sus papeles hacia situaciones en las que las decisiones de los distintos participantes no son independientes sino que suelen estar influenciadas, o incluso impuestas, por otros grupos sociales. (García, 2009)

1.1.2.3 Evolución en Chile

El concepto de RS en Chile se muestra con un nivel de desarrollo que poco a poco comienza a converger al nivel que muestran países de avanzada, tanto en lo que respecta a la discusión del concepto de Responsabilidad Social Empresarial como a la

implementación de éste dirigida a la acción y estrategia de la empresa. (Fundes Chile, 2005)

De cualquier manera, las prácticas “socialmente responsables” no son una materia desconocida en la historia de nuestro país, a diferencia de la reflexión sobre el tema que es un aspecto más reciente. Es posible encontrar indicios que revelan la participación de los privados desde tiempos coloniales, plasmados en iniciativas de asistencia a mendigos, hogares de niños y enfermos, como parte de obras de caridad efectuadas por la Iglesia Católica y de financiamiento de carácter autogenerado o mediante donaciones. Sin embargo, estos intentos adquieren ciertas características de formalización y estructura sólo a partir del siglo XIX, que se caracterizó por una participación estatal débil, y por responder a requerimientos de orden fundamentalmente ético o religioso, de corte absolutamente individual. En este contexto se sustentan y organizan entidades como hospitales, orfanatos, asilos de ancianos y manicomios. (Fundes Chile, 2005)

Las transformaciones sociales, políticas y culturales a comienzos de siglo XX tuvieron una fuerte incidencia en el desarrollo de la filantropía impulsada por las empresas, especialmente debido al efecto provocado por la laicización de la beneficencia, el surgimiento de nuevos actores sociales, el desarrollo de nuevos lazos de asociatividad y el fuerte intervencionismo estatal. (Fundes Chile, 2005)

Estas primeras manifestaciones de RS –diferente a lo que conocemos hoy, es decir como aportes caritativos empresariales- se llevaban a cabo en la década del 50 y 60 cuando nuevos mecanismos tributarios incentivaron los aportes caritativos de gran beneficio para las empresas. (Arias, 2012)

En Chile por esas décadas (60 a 80) solo se conoce de aportes de empresas en términos caritativos, es decir donaciones de tipo filantrópica, como las que se realizan actualmente a la Teletón o a otra cruzada solidaria, lo cual para algunos autores es el nacimiento de la RS en nuestro país. (Arias, 2012)

Producto de las consecuencias de la Segunda Guerra Mundial, se replantea el rol de la empresa. Así como aparecen nuevas necesidades y carencias, en este escenario, comienza la reflexión en torno a la responsabilidad social de la empresa, la que es alentada a involucrarse de manera más activa con la comunidad desde otros ámbitos que escapan al económico. (Fundes Chile, 2005)

Recién a fines de la década de los 80 comienzan a observar cambios en Chile, especialmente en temas de legislación que servirán para estimular las donaciones privadas en los contribuyentes de primera categoría. En efecto, sólo a mediados de los 80

se promulgará la Ley 18.681, artículo 69, que permite descontar a las empresas del pago de impuesto a la renta parte de las donaciones destinadas a universidades e institutos profesionales estatales y privados. (Fundes Chile, 2005)

Más adelante, en 1993, se implementa la Ley 19.247, artículo 3, que promueve las donaciones con fines educacionales y fomenta la participación de la empresa privada en el mejoramiento de la calidad de la educación. En 1994, y con la finalidad de estimular la inversión privada en el financiamiento de proyectos artísticos y culturales, se implementa la ley de donaciones con fines culturales. (Fundes Chile, 2005)

Siendo éstas iniciativas, anteriormente mencionadas, del tipo filantrópica y no parte del concepto de Responsabilidad Social utilizado actualmente.

Pese a que el concepto ha evolucionado en un sentido completamente distinto a las acciones del tipo caritativa, existen personas que aún ligan el concepto de RS con la donación, la caridad o el asistencialismo. (Arias, 2012)

1.1.3 Concepto de Responsabilidad Social

Se presenta a continuación una serie de definiciones de distintas organizaciones y autores, a saber:

- Unión Europea (2001), Libro verde para fomentar la Responsabilidad Social de las Empresas: Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. (Europeas, 2001)
- AECA (2004). Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa: La RSC es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde una composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos con quienes interactúa. (AECA, 2004)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT): La responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que

afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario. (OIT, 2006)

- En España, la más utilizada es la propuesta por el Foro de Expertos en RSE: La responsabilidad social de las empresas es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y respecto a los derechos humanos que surgen de la relación y el dialogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones. (RSE, 2007)
- WBCSD World Business Council for Sustainable Development (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible): Es el compromiso continuo de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando a la vez la calidad de vida de los trabajadores y sus familias así como el de la comunidad local y sociedad en general. (García, 2009)
- Instituto ETHOS Brasil: La responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que este se convierta en corresponsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en e planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos, no únicamente de los accionistas o propietarios. (García, 2009)
- Business for Social Responsibility: Responsabilidad social es lograr con éxito comercial en formas que honren los valores éticos y respeto por la gente, comunidades y el ambiente natural. Conduciendo las expectativas legales, éticas, comerciales y otras que la sociedad tiene de los negocios, y haciendo decisiones que balancean de modo justo las demandas de todos los públicos de interés clave. (García, 2009)

- European Green Paper: RSC es esencialmente un concepto por el que las compañías deciden voluntariamente contribuir a una mejor sociedad y a un ambiente más limpio. (García, 2009)
- Bjorn Stigson, WBCSD: No existe una definición única para RSC, pues generalmente depende de la cultura, religión o tradición de cada sociedad. No existe una talla única, por lo que se debe diseñar una para cada caso y necesidad. (García, 2009)
- Red Puentes: Es el modo de gestión empresarial organizacional validado ética, social y legalmente por el cual las empresas/ organizaciones asumen que entre ellas y sus grupos de interés, como trabajadores, proveedores, distribuidores y consumidores, se da una relación permanente de interdependencia, en beneficio tanto de las empresas como de esos grupos. (Internacional, 2003)
- Servimedia: Es el conjunto de compromisos voluntarios, que adoptan las empresas en su relación con sus grupos de interés y que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (García, 2009)
- ISO 26000:2010: Se entiende como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (International Organization for Standardization, 2010)

Es esta última definición la utilizada actualmente, y en la cual trabajó la Organización Internacional de Normalización (ISO) desde 2004, con un grupo de expertos de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucrados en diversos aspectos de la Responsabilidad Social. (Arias, 2012)

1.1.4 Declaraciones sobre Responsabilidad Social

A continuación se recogen algunas de las declaraciones y principios más significativos que, en este caso, se presentan como horizontes de referencia para la conceptualización de la responsabilidad social, así como para el establecimiento de líneas y medidas estratégicas a desarrollar en esa tarea de integración en la gestión empresarial. Algunas de estas Declaraciones que tienen como tema central la responsabilidad social. Otras, en cambio, aunque no la abordan de manera inmediata, no solo presuponen sino que aportan indicadores esenciales para definir y perfilar sus líneas centrales. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.4.1 Declaración Tripartita de la OIT

En noviembre de 1997 el Consejo de Administración de la OIT aprobó la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social. La Declaración contiene un elenco de principios de carácter voluntario e invita a los Estados, a las organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como a las empresas multinacionales a observar dichos principios. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

La Declaración se justifica atendiendo a que “las empresas multinacionales desempeñan un papel muy importante en las economías de la mayor parte de los países. Mediante las inversiones directas internacionales y otros medios, estas empresas pueden aportar ventajas sustanciales al país de acogida y los países de origen, contribuyendo a una utilización más eficaz del capital, la tecnología y el trabajo. Pueden aportar también una contribución muy importante a la promoción del bienestar económico y social; a la mejora del nivel de vida y a la satisfacción de las necesidades básicas; a la creación de oportunidades de empleo, tanto directa como indirectamente; y a la promoción de los derechos básicos, incluida la libertad sindical en todo el mundo”. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Los principios básicos contenidos en los convenios de la OIT son un punto de partida aceptado e incluido en el conjunto de modelos, estándares y normas de responsabilidad social. Es de destacar su estrecha colaboración con el Programa Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y su contribución al esfuerzo y promoción de los cuatro principios de Pacto Mundial que hacen referencia a los derechos laborales. Colaboran, además, en la creación de redes y actividades de comunicación, haciendo especial hincapié en la

difusión del conocimiento y la formación de directivos para desarrollar sus capacidades en orden a aplicar y desarrollar los principios laborales del Pacto Mundial. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Durante el período de trabajo 2004-2005 buena parte de la actividad de la OIT en este ámbito se orientó al establecimiento de la Declaración como un estándar significativo en el actual debate de la responsabilidad social para que las empresas multinacionales adopten de manera significativa los principios contenidos en la misma. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.4.2 Global Compact

Fue creado en 1999 a instancias del Secretario General de la ONU Kofi Annan y representa un referente obligado en todo lo relacionado a nivel conceptual y de aplicación de la responsabilidad social. La adhesión al mismo es voluntaria y a julio de 2004, según los datos de un informe de Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas, hay un total de 1.717 empresas adheridas, de las cuales 216 (un 12,5% del total) son españolas. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Es una iniciativa de claro compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Prácticas Laborales y, por supuesto, Medio Ambiente. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

El pacto actúa a través de plataformas estatales y funciona con una red integrada de trabajo en que las compañías participantes, la ONU, sus organizaciones sectoriales, ONGs, y uniones sindicales promueven los principios y objetivos del mismo.

A pesar de su ya amplia implantación, tiene como principal desafío conseguir que las empresas que se adhieren al mismo cumplan seriamente con los principios y que informen de dicho cumplimiento a través de informes debidamente procedimentalizados y, por supuesto, verificables. De hecho, una de las críticas más comunes al Pacto Mundial se refiere a la levedad del compromiso exigido a las empresas en el cumplimiento de los principios. Por ello, han anunciado la implantación de requisitos en orden a exigir transparencia informativa y rendición de cuentas a las empresas. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Los diez principios del Global Compact son los siguientes:

- Derechos Humanos.

1.- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2.- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

- Relaciones Laborales.

3.- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

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

5.- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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

- Medio Ambiente.

7.- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

8.- Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9.- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

- Lucha contra la corrupción

10.- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.4.3 Libro Verde sobre Responsabilidad Social

El Libro Verde de la Responsabilidad Social de las Empresas: Una contribución empresarial al desarrollo sostenible, presentado el 2001 por la Comisión de las Comunidades Europeas, tiene por objeto “iniciar un amplio debate sobre cómo podría fomentar la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional, en particular sobre cómo aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación”. Este documento entiende que la mayoría de

las definiciones de la responsabilidad social de las empresas comprenden este concepto como: “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

En esta definición se intenta recoger la comprensión mayoritaria de las empresas en torno a este concepto pero, como puede apreciarse, la definición es suficientemente amplia, e incluso ambigua, como para permitir que las distintas empresas adopten dicha integración desde sus necesidades y particularidades. Esta definición se traslada, igualmente, a los agentes sociales, eje fundamental de la adopción de la responsabilidad social. Esto es lo que se dejó sentir, precisamente en la Comunicación de la Comisión realizada un año después (julio 2002). En la misma se recogen las opiniones de los distintos agentes implicados y se ponen de manifiesto, de manera clara, las diferencias en torno a los que estos agentes priorizan. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.4.4 Normas sobre Derechos Humanos para las sociedades transnacionales

La Subcomisión de Promoción y Protección de Derechos Humanos de la ONU adoptó durante la sesión de agosto de 2003 las denominadas “Normas sobre la Responsabilidad en materia de Derechos Humanos de las sociedades transnacionales y otras empresas”. Son fruto de amplias consultas a los diferentes actores implicados: gobiernos, empresas, sindicatos y ONGs. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Estas normas se consideran el primer documento integral y autorizado en el que se refieren de manera explícita las responsabilidades que las empresas tienen en el respeto, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos. Se sigue manteniendo la prioridad de los gobiernos en el ámbito de los DDHH, pero de manera directa y por primera vez, se extiende esta responsabilidad a las empresas, especialmente a las que tienen una implantación internacional: éstas, en la esfera de su actividad e influencia, tienen también obligaciones. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

No son novedosas desde el punto de vista de los contenidos que se recogen en ellas, puesto que la Subcomisión reconoce y adopta los más importantes acuerdos y convenciones internacionales existentes: El Pacto Mundial De Naciones Unidas, las Directrices de la OCDE, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Se clasifican además los apartados habituales que se suelen tener en cuenta a la hora de diseñar las dimensiones y ámbitos de alcance de la responsabilidad social: derecho a la igualdad de oportunidades y a la no-discriminación, derecho a la seguridad de las personas, derechos de los trabajadores, respeto por la soberanía nacional y los derechos humanos en general, etc. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

No son legalmente vinculantes y su adopción sigue dependiendo de la voluntariedad de las empresas. El hecho de que los estados miembros de la ONU hayan firmado la Declaración Universal de los Derechos Humanos no es condición suficiente para que los gobiernos exijan a las empresas el cumplimiento estricto de las normas. Se necesitaría seguir caminando y dar un paso más, esta vez quizá definitivo, en el seguimiento, control y consiguiente sanción en caso de no-cumplimiento. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Sin embargo para algunos, particularmente para algunas ONGs, representan el primer paso para llenar el vacío que, a su juicio, se da en el derecho internacional en orden a la regulación y control del comportamiento que las empresas multinacionales tienen, o mejor, han de tener respecto de los Derechos Humanos. Suponen, en cualquier caso, un avance considerable respecto a la mera declaración de principios del Global Compact.

En julio de 2005, el Secretario General ha anunciado el nombramiento de un representante especial, cuya misión es “identificar y definir los estándares de responsabilidad corporativa de las empresas transnacionales”: una nueva y reciente iniciativa que pone de manifiesto la relevancia y dinamismo en la cuestión de la responsabilidad social. Se suceden, pues, las iniciativas y las reacciones que éstas suscitan. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.4.5 UNEP-FI

Bajo estas siglas se recoge la Iniciativa Financiera del PNUMA (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente), que representa la única sociedad global entre el Programa de Naciones Unidas en este ámbito y el sector financiero privado. Sus orígenes se sitúan en abril del 2002, con la creación del grupo de trabajo para abordar el impacto financiero de las cuestiones sociales, medioambientales y del buen gobierno, compuesto por doce gestoras de fondos (que sumaban entonces 1,6 billones de dólares).

Su misión es “Identificar, promover y establecer la adopción de prácticas sostenibles y de conservación del medio ambiente en todos los niveles de las operaciones de las instituciones financieras”. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

La iniciativa trabaja con más de 275 instituciones financieras de todo el globo, incluidos bancos comerciales, bancos de inversión, compañías aseguradoras y re-aseguradoras, fondos de inversión, bancos de desarrollo, etc. De ellas, el 75% son europeas.

Desde sus comienzos elaboró junto con el Pacto mundial un primer informe en el que se concluía la necesidad de que los poderes públicos se impliquen en el impulso a la inversión responsable con políticas a largo plazo y el fomento a la calidad de la información social y medioambiental. Es objetivo de la ONU, y por lo tanto, de esta Iniciativa, trabajar con inversores institucionales para desarrollar una agenda a largo plazo que fomente la inversión responsable. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Asimismo, se ha anunciado la publicación de un compendio de Principios en materia de inversión socialmente responsable, así como una guía práctica para inversores con casos de estudio y una segunda guía dirigida a los poderes públicos: gobiernos y comisiones de mercado de valores, para orientarles en la elaboración de los marcos regulatorios más adecuados. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

La publicación de este estándar, supone una importante contribución hacia el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de la ONU, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las conclusiones de la Cumbre Mundial de Desarrollo Sostenible de Johannesburgo (2002).

Los Principios, pilar fundamental de esta Iniciativa, han sido desarrollados en el 2005 por inversores institucionales con experiencia en inversión responsable y un grupo diverso de expertos y stakeholders.

Se puede concretar el compromiso de la Iniciativa en tres grandes áreas:

- **Ámbito de Operaciones Internas:** uso de la energía y generación y disposición de desperdicios.
- **Identificación y cuantificación del riesgo ambiental** como parte normal de las operaciones del banco.
- **Fomento del desarrollo de productos y servicios** que promuevan de manera activa la protección del medioambiente.

Los programas de trabajo que organiza la UNEP FI para promover el desarrollo de Informes de Sostenibilidad, así como el control de cumplimiento de parte de las grandes entidades financieras de los indicadores sociales y medioambientales, las exigencias de

buen gobierno corporativo junto con el rendimiento de cuentas, suponen sin duda, un gran desafío para estas entidades que se enfrentan a una tarea compleja, difícil y novedosa; una tarea que requiere grandes y profundos cambios en la política y las prácticas de las organizaciones financieras. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.4.6 Los principios de Ecuador

Los principios de Ecuador (Acuerdo Internacional de junio de 2003) reflejan la inevitable influencia que los proyectos de financiación tienen en el medioambiente y en el desarrollo social, fundamentalmente, en las comunidades en vías de desarrollo y en los mercados emergentes. Y, por supuesto, reflejan la conciencia que la sociedad internacional tiene y asume respecto a esa influencia. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Las entidades financieras, particularmente en grandes proyectos de financiación, pueden contribuir con sus prácticas a preservar un medioambiente sano, un entorno cultural adecuado, así como a facilitar la realización de proyectos que ayuden al desarrollo social y a la mejora de comunidades más necesitadas.

Estos principios proporcionan las pautas para medir, evaluar y gestionar los riesgos medioambientales y sociales, además, por supuesto, de medir y valorar los riesgos económico-financieros. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

La financiación de proyectos en vías de desarrollo representa no sólo una oportunidad de obtener beneficios; ofrece también importantes oportunidades para invertir recursos en espacios, ambientes y lugares que mejoren la vida, la salud y la seguridad de las personas y de los ecosistemas. La adopción de tales principios pretende, por lo tanto, asegurar y garantizar que los proyectos son financiados de un modo socialmente responsable y que producen prácticas beneficiosas para el medioambiente. Por ello, procuran beneficios significativos tanto a las propias empresas financieras como a los clientes y a otros stakeholders, especialmente a las comunidades en vías de desarrollo.

De un lado, permiten evaluar los riesgos en materia social y medioambiental y, de otro, ayudan a que las entidades financieras se comprometan activamente en el cuidado del medioambiente y en el desarrollo conjunto de las comunidades en las que se financian proyectos. Disminuyen el riesgo medioambiental mediante una gestión consciente del mismo y favorecen el desarrollo social. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Proporcionan la estructura y base común para la implementación de prácticas, procedimientos y estándares medioambientales y sociales de las actividades financieras en los sectores industriales globalizados. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Obligan a las entidades financieras a tener en cuenta y revisar cuidadosamente las necesidades y finalidades de todos aquellos, organizaciones y/o individuos, que solicitan financiación. Cumplir con estos principios conduce a las organizaciones a no prestar financiación a aquellos solicitantes que no sean capaces o no estén en condiciones de cumplir con los procesos y prácticas social y medioambientalmente responsables.

Mediante la definición de los principios, las entidades financieras pueden clasificar sus proyectos de financiación en tres categorías distintas dependiendo del tipo, localidad, sensibilidad y escala del proyecto, así como de la naturaleza y magnitud de sus potenciales impactos sociales y medioambientales. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Acuerdos como éste, representan uno de los ejemplos más claros del cambio que se está produciendo en las políticas de financiación. En un mundo cada vez más globalizado e interrelacionado, la obtención de beneficio económico no es ya la única finalidad; las demandas sociales y, más en concreto, las demandas de las comunidades que se ven afectadas por los proyectos financiados, están obligando a las grandes entidades a respetar el medioambiente, a colaborar con el desarrollo sostenible y a contribuir al crecimiento de los sectores que más lo necesitan. Las entidades financieras pueden y deben contribuir a la justicia social y al mantenimiento de un desarrollo sostenible. De ello también depende su propia sostenibilidad y, por supuesto, su legitimidad social. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.5 Elementos comunes de las declaraciones

Todos los documentos analizados sobre responsabilidad social subrayan la necesidad de considerarla desde una perspectiva global e integradora, también es común a todos ellos destacar el irrenunciable papel que juega la sociedad en la necesidad de adoptar políticas de responsabilidad y, consecuentemente, de articular la gestión de la responsabilidad social de acuerdo a un modelo atento a todos esos partícipes sociales. Se desarrollan a continuación estos tres rasgos de la responsabilidad social, a saber: (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.5.1 Naturaleza global de la Responsabilidad Social

Nadie parece cuestionar que la responsabilidad social y su aplicación en la empresa, debe tener un carácter global e integrador. Su práctica afecta a la totalidad de los elementos que integran el conjunto de la política empresarial: aprendizaje permanente; organización del trabajo; igualdad de oportunidades; inclusión social; desarrollo sostenible; previsión y gestión del cambio; protección de los derechos humanos, etc.

Todos ellos han de ser gestionados por una empresa que quiera ser socialmente responsable. La responsabilidad social tiene, así, un carácter transversal que atraviesa toda la labor empresarial. Se presenta, además, con un alto grado de exigencia que parece situar a la empresa ante una dificultad añadida. No es extraño que ello se viva, la mayor parte de las veces, como una carga más y como un elemento más de control.

De lo que se trata, ahora, es de gestionar la responsabilidad de manera estratégica, consciente y global, y de dotar a las empresas de los instrumentos necesarios y adecuados a esa nueva gestión. La responsabilidad social se presenta así como un serio intento de sistematización y organización, más que como una nueva realidad. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

La estrategia de la responsabilidad social es, en definitiva, una respuesta a una sociedad en cambio; no constituye únicamente, por tanto, un asunto interno corporativo. Es también una cuestión de alcance social y político. Efectivamente, la pregunta por la responsabilidad y por el papel que juega la empresa en la sociedad ha traspasado los límites internos de las organizaciones. El debate se ha externalizado y hoy la responsabilidad social no es un asunto que incumbe sólo a las empresas. Se presenta, más bien, como una demanda que la sociedad le hace a la empresa. Este es, sin duda, uno de los elementos clave de comprensión de su naturaleza global. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.5.2 Demanda social

El segundo elemento que contribuye a clarificar el concepto es el irrenunciable papel que juega la sociedad en la necesidad de adoptar políticas de responsabilidad.

La empresa es ella misma una realidad social y su actividad productiva tiene un inevitable impacto social. Dicho más claramente: las actuaciones empresariales originan

consecuencias en el entorno social que van más allá de ellas mismas y trascienden los límites internos de su organización. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Efectivamente la exigencia por parte de la sociedad civil y de los sindicatos en orden a la asunción de la responsabilidad por parte de las empresas, radica en este hecho: puesto que sus actuaciones influyen en la sociedad y ellos son los agentes principales deben asumir las consecuencias que se derivan de las mismas. Es necesario iniciar un proceso de concienciación en este punto, para que las empresas y agentes de su gestión tengan claro que, en la medida que actúan, lo que ellos hacen no es indiferente para la sociedad. Lo verdaderamente relevante no se centra en qué sea la responsabilidad social como concepto perfectamente definido, sino qué es y cómo debe actuar una empresa socialmente responsable. Lo cual sería aquella empresa que adopta las medidas y los mecanismos necesarios para asumir su impacto social, así como para contribuir al desarrollo social de las comunidades en las que opera. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Este amplio marco de influencias que cada empresa deberá asumir según su actividad, su inserción social y el alcance de sus actividades, permite ver y valorar la responsabilidad como una auténtica oportunidad para las empresas, es decir, como una de las grandes oportunidades de innovación, diferenciación y legitimación que las empresas tienen ante sí. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.5.3 Modelos stakeholders para la gestión de la responsabilidad social en la empresa

La responsabilidad social representa un nuevo modelo de gestión empresarial y organizacional. Obviamente no todo es nuevo en el modelo. Tal y como sucede con todos los cambios socio-culturales y socio-económicos significativos, se trata de nuevas constelaciones que no son sino el resultado de la organización y sistematización de elementos, factores y actividades que existen con anterioridad a la propia sistematización. No es la responsabilidad social la que inventa o impone la acción de carácter social; al contrario, la responsabilidad social recoge sistemática y organizadamente una gestión que, de un modo no estratégico, formaba ya parte de las políticas empresariales. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Si la responsabilidad social es rentable, premisa que ya casi nadie parece dudar, incluso a pesar de la imposibilidad de establecer una fórmula matemática que lo demuestre, es

porque hay un nuevo modelo financiero que ya está incorporado a las organizaciones y al que es necesario responder proactiva y conscientemente. Éste es el modelo pluralista o de stakeholders. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Este modelo se entiende por contraposición al modelo dominante anterior: el modelo shareholders. Es éste un modelo financiero empresarial basado en la creación de beneficio para los accionistas. Según el mismo, el objetivo prioritario y la responsabilidad única de la empresa residen en la creación de valor para sus accionistas, en la búsqueda de la “superrentabilidad”. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Este modelo impone una nueva gestión empresarial simplificada: los objetivos son muy claros, están perfectamente definidos, lo cual supone una reducción al mínimo de las consideraciones a tener en cuenta a la hora de tomar decisiones en las políticas de gestión. No se trata, obviamente de que sea fácil o sencillo obtener beneficio: lo sencillo es el esquema de gestión aplicado y las ecuaciones que hay que manejar a la hora de hacer el cálculo de consecuencias: es el cálculo economicista clásico de gasto-beneficio; el secreto está en conseguir el máximo beneficio con la menor inversión posible.

Este modelo establece un sistema de control exigente y bien definido: los empleados y directivos han de trabajar según un esquema de incentivos establecidos según la cuenta de resultados a cuyo incremento dirigen todas sus capacidades. Sólo ante los accionistas han de rendir cuentas unos y otros. Ciertamente, el modelo de gestión focalizado en el beneficio de los accionistas y en la creación de valor de la empresa y contribuye indirectamente a incrementar el valor conjunto, produce riqueza en la sociedad y hace subir en bienestar, al menos considerado en su totalidad. Pero se trata de una consecuencia colateral que, en sí misma, no es válida para decidir las políticas financieras. El principio que sustenta este modelo es que la búsqueda del beneficio personal contribuye al beneficio de todos. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Por su parte, el modelo stakeholders es el único modelo apropiado a la estrategia socialmente responsable. Desde este enfoque la empresa ha de integrar en una política unitaria de gestión de demandas, exigencias y aportaciones de las distintas partes que interactúan con ella. Si bien es cierto que sólo desde un enfoque como este puede cobrar sentido la gestión empresarial socialmente responsable, no es suficiente por sí solo para justificarla. No basta con que los accionistas y los directivos tengan en cuenta las distintas partes implicadas: también el anterior modelo las tenía. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Un modelo de stakeholders puramente instrumental se basa en dos principios: que el último objetivo de las estrategias y decisiones de la empresa es el éxito en el mercado, medido en términos de beneficio económico, y que aquellas relaciones con los stakeholders que sean improductivas o que impliquen una inversión de recursos mayor que las necesarias, han de ser eliminadas. La clave del cambio reside en el reconocimiento y asunción por parte de los directivos de empresa y de los accionistas de que es necesario generar valor para todas las partes interesadas. Esto es lo que provoca la verdadera e inevitable transformación del modelo financiero anterior.

La definición más comúnmente aceptada de stakeholders se debe a Freeman: "Cualquier grupo o individuo que puede afectar o puede ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa". (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Atender a los stakeholders como partes integrantes de la empresa, y no únicamente como medios al servicio de la misma, implica también la necesidad de que la empresa se sume a los procesos de innovación a la generación de nuevas oportunidades de inversión, a la gestión del conocimiento, a la transparencia, a la generación de confianza; implica además que se genere y practique una cultura empresarial fundada en valores que todas las partes puedan reconocer y aceptar; implica que la empresa ha de tener un proyecto público y sostenible en el tiempo; implica dar cuenta de sus decisiones y acciones; finalmente, implica que el gobierno corporativo comparta y consulte sus objetivos con las partes implicadas y que los lleve a cabo con independencia, honestidad y transparencia. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.6 Principios de la Responsabilidad social

Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo global para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista exhaustiva de principios para la responsabilidad social, en la norma se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios que se describen a continuación. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.6.1 Rendición de cuentas

El principio consiste en: una organización debería ser responsable por sus impactos en la sociedad y el medioambiente. (International Organization for Standardization, 2010)

Este principio propone que una organización debería aceptar un examen apropiado y, además, aceptar el deber de responder a ese examen. (International Organization for Standardization, 2010)

La rendición de cuentas impone la obligación a los gestores de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y a la organización de tener que responder ante las autoridades legales en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas también implica que la organización debe responder frente a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, por los impactos globales de sus decisiones y actividades en la sociedad. (International Organization for Standardization, 2010)

Tener que rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas puede variar, pero debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las organizaciones con máxima responsabilidad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas, también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la toma de medidas necesarias para repararlos y la toma de acciones para prevenir. (International Organization for Standardization, 2010)

Una organización debería responder por:

- Los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias significativas, y debería prevenir la repetición de situaciones debidas a decisiones o actividades no intencionadas o imprevistas; y
- Los impactos significativos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.6.2 Transparencia

El principio consiste en: una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente. (International Organization for Standardization, 2010)

Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medioambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización. Debería ser oportuna y basada en hechos y ser presentarse de una manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses. (International Organization for Standardization, 2010)

El principio de transparencia no exige que la información registrada se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información legalmente protegida o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas. (International Organization for Standardization, 2010)

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- El objetivo, naturaleza y ubicación de sus actividades;
- La manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización;
- Las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social;
- Su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social;
- El origen de sus recursos financieros;
- Los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad y el medioambiente; y

- La identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlos, seleccionarlos e involucrarlos. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.6.3 Comportamiento ético

El principio consiste en: una organización debería tener un comportamiento ético en todo momento. (International Organization for Standardization, 2010)

El comportamiento de una organización debería basarse en la ética de la honestidad, equidad e integridad. Esta ética implica la preocupación por las personas, animales y medioambiente, y un compromiso de abordar los intereses de las partes interesadas. (International Organization for Standardization, 2010)

Una organización debería promover activamente una conducta ética:

- Desarrollando estructuras de gobernanza que ayuden a promover una conducta ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros;
- Identificando, adoptando y aplicando sus propias normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta norma internacional;
- Fomentando y promoviendo el cumplimiento de sus normas de comportamiento ético;
- Definiendo y comunicando las normas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando corresponda, sus dueños, gestores y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su nombre, al mismo tiempo que se preserve la identidad cultural local;
- Previendo o resolviendo conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- Estableciendo mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento y asegurar el comportamiento ético;

- Estableciendo mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;
- Reconociendo y abordando situaciones donde las leyes y regulaciones locales, o no existen, o entran en conflicto con el comportamiento ético; y
- Respetando el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, a través del aseguramiento de condiciones dignas de conservación, cría, producción y uso de animales. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.6.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas

El principio consiste en: una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. (International Organization for Standardization, 2010)

Aunque los objetivos de la organización pueden limitarse a los intereses de sus respectivos dueños, miembros, clientes o constituyentes, otros individuos o grupos, también pueden tener derechos, demandas o intereses específicos, que deberían ser tenidos en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización. (International Organization for Standardization, 2010)

Una organización debería:

- identificar a sus partes interesadas;
- ser consciente de los intereses de sus partes interesadas y respetuosa con los mismos y responder a las inquietudes que manifiestan;
- reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar a las actividades de la organización;
- evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización;
- tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas más amplias de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización; y

- considerar los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse afectadas por una decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de su interés en las decisiones o actividades de la organización. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.6.5 Respeto a la ley

El principio consiste en: una organización debería aceptar que el respeto a la ley es obligatorio. (International Organization for Standardization, 2010)

El respeto de la ley, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El respeto a la ley contrasta con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente está implícito en el respeto a la ley que las leyes y regulaciones estén escritos, difundidos públicamente y se hagan cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto a la ley implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan. (International Organization for Standardization, 2010)

Una organización debería:

- Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera;
- Asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente;
- Mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y
- Revisar periódicamente su cumplimiento. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.6.6 Respeto de la normativa internacional de comportamiento

El principio consiste en: una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto a la ley.

- En países donde la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales mínimas, una organización debería esforzarse por respetar la normativa internacional de comportamiento.
- En países donde la ley o su implementación entran significativamente en conflicto con la normativa internacional de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la medida de lo posible.
- En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento y en las que se el hecho de no cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas, una organización debería, en la medida de lo posible y pertinente, revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.
- Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades pertinentes, con el fin de resolver cualquier conflicto.
- Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no estén en consonancia con la normativa internacional de comportamiento. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.6.7 Respeto a los Derechos Humanos

El principio consiste en: una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad. (International Organization for Standardization, 2010)

Una organización debería:

- Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos;
- Aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;
- En situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y
- En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.7 Aplicación de la Responsabilidad Social

Las empresas pueden estar convencidas de la necesidad de actuar de forma socialmente responsable ya sea de forma voluntaria u obligatoria. Lo que, en cualquier caso, es incuestionable es que han de saber cómo hacerlo. Tanto en el Libro Verde como en la Comunicación, se deja sentir una honda preocupación al respecto. Se afirma expresamente: “Es necesario facilitar a las empresas, sobre todo a las pymes, orientación e instrumentos que les permitan informar de manera eficaz sobre sus políticas, procedimientos y resultados en el campo de la responsabilidad social”. En concreto, se proponen diversas estrategias de actuación que permitan encontrar mecanismos para acceder, de manera eficaz, a la implantación de la responsabilidad social. Entre las acciones que se consideran necesarias, se pueden destacar las siguientes:

- Dar a conocer mejor el impacto positivo de la responsabilidad social en las empresas y en la sociedad.
- Fomentar el intercambio de experiencias y buenas prácticas en materia de responsabilidad social entre las empresas.
- Promover el desarrollo de las capacidades de gestión en el ámbito de la responsabilidad social.
- Fomentar la adopción de prácticas de responsabilidad social entre las pymes.

- Facilitar la convergencia y la transparencia de las prácticas e instrumentos de responsabilidad social.
- Integrar la responsabilidad social en las prácticas comunitarias. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Tratando de precisar aún más, se delimitan acciones concretas que tratan de poner en comunicación y de promover intercambios enriquecedores entre los diversos estamentos implicados. Se recogen las siguientes:

- Necesidad de intercambiar buenas prácticas en materia de responsabilidad social.
- Creaciones de foros de reflexión, tanto locales como nacionales y europeos.
- Aumentar y mejorar Fondos de Inversión Social.
- Promover el desarrollo de las capacidades de gestión en materia de responsabilidad social.
- Promover canales estables de colaboración entre las empresas, las autoridades públicas y las instituciones académicas, especialmente en el ámbito de la investigación. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Como se puede apreciar, se trata de una cuestión suficientemente compleja como para requerir participación conjunta y coordinada de las empresas, los agentes de la sociedad civil, los centros académicos y de investigación, así como los estados y gobiernos. Es fundamental unificar las estrategias. Coordinar las acciones de todos los agentes implicados y encontrar criterios que puedan ser compartidos por todos. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.7.1 Herramientas de aplicación de la Responsabilidad Social

A continuación se entrega una aproximación sintética a las herramientas de aplicación de la responsabilidad social que, en términos generales, mayor incidencia y repercusión están teniendo en este campo. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.7.1.1 Global Reporting Initiative

Global Reporting Initiative (GRI) es una referencia imprescindible a nivel internacional y aún lo es más para las empresas europeas debido al apoyo manifestado por parte de las instituciones europeas en el Libro Verde de la Responsabilidad Social de las Empresas. Su objetivo es conseguir, en el ámbito de la sostenibilidad, el grado de comparabilidad

que tienen las memorias financieras para aportar seguridad a los mercados de capitales y fiabilidad a las decisiones de los inversores.

Para ello elabora y difunde la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de uso voluntario para aquellas organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios.

Pretende apoyar a las organizaciones y a sus partes interesadas en “la articulación y comprensión de las contribuciones de las organizaciones que realizan informes de este tipo al desarrollo sostenible”. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.7.1.1.2 European Foundation for the Quality Management

La Fundación Europea para la Gestión de Calidad es una organización sin ánimo de lucro creada en 1988 por catorce empresas europeas. Se basa en la siguiente premisa: “La Satisfacción de Clientes y Empleados, y el Impacto en la Sociedad se consiguen mediante un Liderazgo que impulse la Política y Estrategia, las personas de la organización, las Alianzas y Recursos y los Procesos hacia la consecución de la Excelencia en los Resultados de la organización”. Esta premisa se traduce en nueve criterios: Liderazgo, Política y Estrategia, Personas, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados en los Clientes, Resultados en las Personas, Resultados en la Sociedad y Resultados Clave. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.7.1.1.3 Social Accountability 8000 (SA8000)

Social Accountability International (SAI) es una organización pro-derechos humanos de carácter benéfico dedicada a mejorar los lugares de trabajo y las comunidades mediante el desarrollo e implementación de estándares socialmente responsables.

El sistema de responsabilidad social de SAI está basado en la credibilidad, la verificación y la transparencia. En 1996 SAI formó un Comité Asesor internacional de stakeholders para desarrollar la Social Accountability 8000, un estándar voluntario para lugares basado en la ILO (International Labour Organization) y otras convenciones de derechos humanos. Su método de verificación independiente incorpora muchos elementos claves de los sistemas de certificación de gestión de calidad de las normas ISO. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.7.1.1.4 CSR Europe: SME KEY

La Comisión Europea en su Comunicación sobre responsabilidad social de julio de 2002 abogó por el desarrollo y difusión de herramientas que ayudasen a las pymes interesadas en llevar a cabo actuaciones socialmente responsables. En respuesta a este reto, CSR EUROPE ha puesto en marcha un proyecto denominado “The SME Key- Unlocking responsible business”, que ofrece a las pymes una guía diseñada para ayudarles a elegir el tipo de prácticas socialmente responsables que mejor encajen con las características del negocio. La guía permite a la empresa establecer sus propias prioridades y elegir las líneas de actuación más convenientes. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.7.1.1.5 AA1000

AccountAbility 1000 es una herramienta de auditoría y certificación. Proporciona a las organizaciones un procedimiento para recoger, auditar e informar sobre aspectos éticos y sociales de la gestión empresarial. Se limita a especificar los procesos que debe llevar a cabo una organización para responder ante las partes interesadas por sus acciones; se presenta, por tanto, como complemento formal del GRI y de otras propuestas de estandarización para la elaboración de informes sobre Responsabilidad Social. AA1000 no dice qué informar ni qué actividades son socialmente responsables: dice cómo informar para cumplir con los estándares y criterios de responsabilidad social.

La aplicación de la herramienta permite determinar a cada organización en qué grado y medida rinde cuentas de sus acciones y omisiones ante las partes interesadas. El eje central de esta herramienta se centra en explicar, justificar e informar de las actividades del conjunto de la organización. Sirve, por lo tanto, para evaluar la calidad de los procesos mediante los cuales la empresa informa a todas las partes interesadas de sus actividades relacionadas con la responsabilidad social y no sólo del resultado de las acciones. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.8 Enfoques de la Responsabilidad Social

Existen diversos enfoques aplicables a las políticas de responsabilidad social, a saber:

1.1.8.1 Enfoque legalista

La pregunta por la responsabilidad social se plantea en relación con la normativa vigente y su cumplimiento en todos los ámbitos. Es, por tanto, aplicable a la totalidad de los ámbitos o áreas que constituyen la actividad empresarial. Se trata de cumplir la normativa y de asegurar la conformidad con la ley.

Dado que una de las cuestiones respecto a las que no existe consenso es de la voluntariedad u obligatoriedad de la misma, no es extraño que exista una discusión acerca de si este enfoque que, en definitiva, se refiere al cumplimiento de la ley, debe incluirse en el debate sobre la responsabilidad empresarial o darse por supuesto. Es mejor no darlo por supuesto y reconocer que presenta el primer e indispensable camino por el que ha de transitar cualquier empresa que quiera plantear seriamente una política conforme a la responsabilidad social. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.8.2 Enfoque instrumental

Las empresas adoptan este enfoque desde lo que denomina “una forma de egoísmo ilustrado”, puesto que la responsabilidad social se asume si previene conflictos o mejora las relaciones con los diversos stakeholders.

La política de responsabilidad social responde, desde este enfoque, a una búsqueda de consecuencias beneficiosas para la empresa y sus accionistas, que se mide en términos de resultados contables y tangibles. A la organización empresarial le interesa adoptar determinadas acciones que, al amparo del marco de la responsabilidad social, pueden mejorar sus resultados, y por supuesto, su imagen social y su reputación. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.8.3 Enfoque sectorial o funcional

Desde este enfoque se buscan beneficios inmediatos, prioritariamente para la empresa, y está fundamentalmente ligado a ciertas aproximaciones al patrocinio y al mecenazgo.

Se aborda, por tanto, la acción social de la empresa desde una visión estrecha y no necesariamente relacionada con las necesidades del entorno social, sino con las de la

propia empresa y siempre en función de sus intereses sectoriales. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.8.4 Enfoque estratégico

La política de responsabilidad social tiene, desde este enfoque, un carácter global e integrador y representa una línea de acción que la empresa asume como propia y, por tanto, formando parte su misma comprensión como empresa. En la medida en que la empresa integra la responsabilidad social como parte de su estrategia global, la acción responsable no responde sólo a acciones puntuales y esporádicas que se miden según los beneficios inmediatos o a corto plazo que pueden reportar. Se trata de una forma de actuar sistematizada, organizada y prevista en sus planes estratégicos.

Sin duda, una empresa que adopta la responsabilidad social por razones de carácter estratégico es una empresa que presenta una mayor ventaja competitiva, una mayor estabilidad y más posibilidades de negocio. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.8.5 Enfoque de identidad, innovación y diferenciación

Nos encontramos ante un tipo de empresa que aborda la acción socialmente responsable no como un componente externo y meramente yuxtapuesto a su labor; tampoco entiende esa acción como una mera oportunidad de negocio, dependiendo de las circunstancias variables del entorno. Obviamente, la política de responsabilidad social representa una oportunidad más de negocio y las circunstancias del entorno y de los mercados, marcarán las pautas concretas de actuación a poner en marcha en cada caso. Pero más allá de la programación y planificación concreta acerca de qué acciones haya que asumir en cada momento, el elemento diferenciador de ese enfoque es que la empresa incluye dentro de su propia concepción una práctica sistemática y pautada de responsabilidad social.

Se trata, por tanto de mantener una política de atención a las necesidades de la propia empresa, del entorno y de la sociedad en general, para dar respuesta a una demanda cada vez más creciente. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

Estos cinco enfoques remiten a cinco maneras de plantear la responsabilidad social, donde cada uno refleja una muy concreta aproximación al qué, al cómo y, por supuesto, también al por qué de la responsabilidad social.

La reflexión sobre ellos permite a las empresas saber dónde está en un momento dado y saber hacia dónde quiere y se puede orientar en el futuro. Lo más adecuado, por tanto, es

entenderlos como un proceso gradual de asunción de la responsabilidad social, pero de lo que no cabe duda es de que, en función del enfoque en el que se está, se subrayarán las razones que en ese momento se están priorizando en una empresa a la hora de dar respuesta al tema de la responsabilidad social. (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, 2005)

1.1.9 Ventaja Competitiva de la Responsabilidad Social

La responsabilidad social trae a las empresas una serie de beneficios, probablemente más que los que se enumeran a continuación:

- Un incremento de la productividad, ya que el trabajador está a gusto en la empresa y se le capacita para que lo haga cada vez mejor;
- Mejoramiento de las relaciones con los trabajadores, el gobierno y con las comunidades a nivel regional y nacional;
- Un mejor manejo en situaciones de riesgo o de crisis, ya que se cuenta con el apoyo social necesario;
- Sustentabilidad en el tiempo para la empresa y para la sociedad, dado que RS fortalece el compromiso de los trabajadores, mejora su imagen corporativa y la reputación de la empresa, entre otros.
- Imagen corporativa y reputación: frecuentemente los consumidores son llevados hacia marcas y compañías consideradas por tener una buena reputación en áreas relacionadas con la responsabilidad social empresarial. También importa en su reputación entre la comunidad empresarial, incrementando así la habilidad de la empresa para atraer capital y asociados, y también con los empleados dentro de la empresa.
- Rentabilidad de sus negocios o performance financiera: se refiere a la relación entre prácticas de negocio socialmente responsables y la actuación financiera positiva. Se ha demostrado que las empresas fieles a sus códigos de ética resultan de una performance de dos a tres veces superior respecto a aquellas que no los consideran, de esta forma las compañías con prácticas socialmente responsables obtienen tasas de retorno a sus inversiones muy superiores a las expectativas.
- Reducción de Costos Operativos: Son múltiples las iniciativas que logran reducir costos a las empresas, principalmente del área ambiental, como los es el reciclaje, que genera ingresos extras.

- Acceso al Capital: Las compañías que demuestran responsabilidades éticas, sociales, y medioambientales tienen acceso disponible a capital, que de otro modo no hubiese sido sencillo obtener. (Alvear, 2008)

1.1.10 Principales instituciones públicas y privadas en la promoción de la Responsabilidad Social

Existe un número reducido de instituciones que, a contar del año 2000 en adelante, han tomado el compromiso de liderar e impulsar la Responsabilidad Social Empresarial en Chile en diferentes ámbitos de acción.

Estas instituciones son fundamentalmente privadas, destacándose: Fundaciones, Asociaciones Gremiales, Organizaciones Internacionales y Centros de Educación Superior. En el caso de las Instituciones Públicas, corresponde a Servicios dependientes de Ministerios tales como Economía, Ministerio del Trabajo, y Ministerio de Planificación. (Fundes Chile, 2005)

A continuación se mencionan las organizaciones más relevantes que se inician en el ámbito de la RSE:

1.1.10.1 Fundación Prohumana

Objetivo: Es una organización sin fines de lucro que desarrolla su labor en el área de la responsabilidad social y la filantropía. Nació a partir del Programa de Investigación para la Promoción Humana en 1998, como resultado del proyecto “La acción filantrópica como un elemento de la responsabilidad social”.

Principales acciones en curso:

- General un Consejo de Fundaciones, que apoye el desarrollo RSE entre éstas.
- Realizar talleres para investigadores de RSE.
- Estudios de casos.
- Establecimiento y desarrollo de Red Prohumana.
- Premio anual de la Fundación a la Responsabilidad Social y Ética. (Fundes Chile, 2005)

1.1.10.2 Acción RSE

Objetivo: Es una organización sin fines de lucro que surge del sector empresarial chileno, con el fin de promover la Responsabilidad Social Empresarial entre las empresas que operan en el país. Entiende la RSE como una nueva visión de los negocios que integra

armónicamente el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente. (Fundes Chile, 2005)

Principales acciones en curso:

- El Banco de Experiencias de RSE que desarrolla de forma conjunta con SOFOFA.
- El establecimiento de redes para trabajar temas de RSE.
- El desarrollo de estudios, metodologías e indicadores para aplicar la RSE en la empresa.
- La realización de seminarios a nivel nacional e internacional en estas materias. (Fundes Chile, 2005)

1.1.10.3 Proyecto Vincular

Objetivo: Es una iniciativa establecida en el año 2002 por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, especializada en la temática de la responsabilidad social de las empresas. El objetivo es promover una cultura de Responsabilidad Social Empresarial como elemento esencial para mejorar la competitividad y sustentabilidad de los negocios, actuando en el ámbito de la gestión estratégica y desarrollando relaciones virtuosas con los diferentes grupos de interés. La Responsabilidad Social Empresarial es una visión de negocios, planificada y evaluada, cuya finalidad es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de las empresas, mejorando su competitividad, sustentabilidad y, simultáneamente, la calidad de vida de las personas. (Fundes Chile, 2005)

Principales acciones en curso:

- Desarrollo proyecto FOMIN. El proyecto tiene como objetivo incrementar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas chilenas, a través de la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en las estrategias de negocios, a fin de maximizar sus beneficios privados y sociales.
- Para su ejecución, el proyecto recibió del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), un aporte no rembolsable de US\$1.250.000.
- Dado que la RSE es una temática cada vez más exigible por los principales mercados de destino de las exportaciones chilenas, el programa está diseñado para abarcar, por un período de cuatro años, a más de 150 PyME de los principales sectores económicos, comenzando en 2004 con tres (vitivinícola, manufacturero y agroindustrial).

- Trabaja fuertemente en el ámbito de las políticas públicas en Chile, con CHILECOMPRA, CHILEPROVEEDORES, SERNAC, entre otros. (Fundes Chile, 2005)

1.1.10.4 SOFOFA

Objetivo: Desde sus inicios la Sociedad de Fomento Fabril ha encabezado diversas iniciativas tendientes a mejorar la calidad de vida de los trabajadores industriales. Las acciones sociales impulsadas desde las empresas o directamente por la SOFOFA en vivienda, educación, salud, deportes y otras, se han enmarcado dentro del espíritu que ha animado a las empresas con sus trabajadores y con los más desposeídos. (Fundes Chile, 2005)

Principales acciones en curso:

- Juntos con desarrollar diferentes actividades, como seminarios, difusión temática y otros temas abordados, existe un banco de casos que involucra una recopilación de experiencias en materia de RSE para un conjunto de diferentes empresas. Junto con lo anterior también existe el premio a la Responsabilidad Social por parte de la SOFOFA, el cual se entrega todos los años y donde participan empresas sociales de la Asociación Gremial. (Fundes Chile, 2005)

1.1.10.5 Proyecto AVINA

Objetivo: La Fundación AVINA se asocia con líderes de la sociedad civil y del empresariado en sus iniciativas por el desarrollo sostenible con Iberoamérica. Considera que el desarrollo sostenible es una opción viable para el mejoramiento de la dignidad humana, a través de la cual se satisfacen las necesidades del presente, compatibilizándolas con las de las generaciones futuras. (Fundes Chile, 2005)

Apoya la formación de redes a partir de la demanda de los líderes, ya que considera que la sinergia entre ellos y sus iniciativas permiten superar la suma de los resultados de cada proyecto. Busca vincular a líderes de la sociedad civil y del sector privado, porque cuando trabajan juntos logran desarrollar soluciones de largo plazo para sus comunidades. (Fundes Chile, 2005)

Principales acciones en curso:

- Creación de un consejo de RSE:
 - Fundación Avina
 - Consumers International
 - Acción Empresarial
 - FUNDES Chile
 - Prohumana
 - Fundación NesST
 - Empresas Terranova
 - ACHS
 - Club de mujeres empresarial
 - Red Puentes de ONGs
 - Vincular (Fundes Chile, 2005)

1.1.10.6 FUNDES

Objetivo: FUNDES fue creada en los 80 y hoy en día opera en diez países latinoamericanos con la misión de promover el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas. Fundes les brinda a la PyMES formación y consultoría en gestión y les proporciona acceso a la información. Fundes también ayuda a mejorar las condiciones del entorno para facilitar la iniciativa individual y la creación y el crecimiento de pequeños negocios.

Fundes está comprometido en demostrar que es posible el desarrollo competitivo de las PyMES con Responsabilidad Social Empresarial logrando con esto el desarrollo sostenible en los países de la región en los cuales trabaja. (Fundes Chile, 2005)

1.1.10.7 Corporación de fomento de la producción

Objetivo: La Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), creada en 1939, es el organismo del Estado chileno encargado de impulsar la actividad productiva nacional. A la luz del fortalecimiento adquirido por el sector privado para llevar a cabo las inversiones que plantea el progreso del país, CORFO debió, entonces, redefinir su misión, reorientando su rol de fomento productivo hacia el desarrollo de las capacidades competitivas de las empresas chilenas, especialmente las de menor tamaño.

Principales acciones en curso:

- Norma PyME.
- Innovación tecnológica.
- Capital de riesgo.
- Instrumentos de apoyo a la gestión empresarial. (Fundes Chile, 2005)

1.1.11 Organización Internacional de Normalización (ISO)

ISO cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización* de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición, en todas las regiones del mundo. ISO cuenta con un portafolio de más de 18.400 normas* que proveen a las empresas, el gobierno y la sociedad de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social.

Las normas ISO hacen una contribución positiva al mundo en que vivimos. Ellas facilitan el comercio, la difusión del conocimiento, la difusión de los avances innovadores en tecnología y comparten prácticas de buena gestión y evaluación de conformidades.

Las normas ISO aportan soluciones y logran beneficios para casi todos los sectores de actividad, incluida la agricultura, construcción, ingeniería mecánica, fabricación, distribución, transporte, dispositivos médicos, información y tecnologías de comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios.

ISO sólo desarrolla normas para las que exista una necesidad clara en el mercado. El trabajo se lleva a cabo por expertos en el tema que vienen directamente de los sectores industrial, técnico y de negocios, que han identificado la necesidad de la norma y que posteriormente la pondrán en uso. Estos expertos pueden estar acompañados por otros con conocimientos relevantes, como representantes de organismos gubernamentales, laboratorios de prueba, asociaciones de consumidores y academia, y por organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales.

Una Norma Internacional ISO representa un consenso mundial sobre el estado del arte en el tema de esa norma. (Organización Internacional de Normalización, 2010)

1.1.12 La Familia ISO

ISO ha publicado más de 19.000 Normas Internacionales, las cuales tienen por objetivo garantizar a las empresas y a los consumidores que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad. Además son herramientas estratégicas que reducen los costos al minimizar los residuos y los errores, con lo cual, asimismo aumentar la productividad. (Organización Internacional de Normalización, 2010)

Estas normas ayudan a las empresas a acceder a nuevos mercados, nivelan el campo de juego para los países en desarrollo y facilitar el comercio global libre y justo. (Organización Internacional de Normalización, 2010)

Algunas de sus normas más populares son:

- ISO 31000 Gestión del Riesgo.
- ISO 9000 de Gestión de Calidad.
- ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- ISO 14000 Gestión Ambiental.
- ISO 50001 de Energía.
- ISO 22000 de Gestión de Seguridad alimentaria.
- ISO 3166 Códigos de País.
- ISO 4217 Códigos de Moneda.
- ISO 639 Códigos de Idioma (Organización Internacional de Normalización, 2010)

1.1.13 ISO 26000:2010

La Norma internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo. (International Organization for Standardization, 2010)

ISO 26000, así como agrega valor al trabajo existente sobre la responsabilidad social (RS), extiende la comprensión y la implementación de la RS mediante:

- El desarrollo de un consenso internacional sobre lo que significa RS y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan abordar.
 - El aporte de una guía para la traducción de los principios en acciones efectivas
 - La afinación de las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional.
- ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.13.1 Esquema de la ISO

Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación. En este capítulo se define los contenidos y el objeto y campo de aplicación de esta norma internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones. (International Organization for Standardization, 2010)

Capítulo 2: Términos, definiciones y abreviaturas. En este apartado la norma identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para el entendimiento de la responsabilidad social y para el uso de esta norma internacional. (International Organization for Standardization, 2010)

Capítulo 3: Entendiendo Responsabilidad Social. El tercer capítulo 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 pequeñas y medianas sobre el uso de esta norma internacional. (International Organization for Standardization, 2010)

Capítulo 4: Principios de la Responsabilidad Social. Aquí se introduce y explican los principios generales de la responsabilidad social. (International Organization for Standardization, 2010)

Capítulo 5: Reconociendo la Responsabilidad Social y el involucramiento con las partes interesadas. Este capítulo aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento de una organización de su responsabilidad social y la identificación de

involucramiento con las mismas. Además 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. (International Organization for Standardization, 2010)

Capítulo 6: Guía en materias fundamentales de Responsabilidad Social. 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. (International Organization for Standardization, 2010)

Capítulo 7: Guía sobre la integración de la Responsabilidad Social en toda la organización. En este capítulo se proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social de una organización. Asimismo 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. (International Organization for Standardization, 2010)

Anexo A: Anexo sobre iniciativas voluntarias y herramientas relacionadas con Responsabilidad Social. En el anexo se 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. (International Organization for Standardization, 2010)

Bibliografía. Incluye referencias a instrumentos internacionales autorizados y Normas ISO que han sido referenciados en el cuerpo de esta norma internacional como fuente de investigación. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.13.2 Objetivo de la Norma ISO 26000

Esta norma proporciona orientación para todo tipo de organizaciones independiente de su tamaño o ubicación sobre:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social.
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y prácticas relacionados con la responsabilidad social.
- Materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social.
- Asuntos de responsabilidad social.
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización, a través de las políticas y prácticas relacionadas con su esfera de influencia.
- Identificación e involucramiento de las partes interesadas; y
- Comunicación de los compromisos y el desempeño relacionados con la responsabilidad social.

Proporcionando esta orientación, la norma internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.

Esta norma internacional pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social. Pretende, además complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, y no reemplazarlos. (International Organization for Standardization, 2010)

1.1.13.3 Beneficios de implementar ISO 26000

La responsabilidad social puede ofrecer numerosos beneficios potenciales para una organización. Éstos incluyen:

- Impulsar una toma de decisiones más fundamentada con base en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, las oportunidades asociadas a la responsabilidad social (incluyendo una mejor gestión de los riesgos legales) y los riesgos de no ser socialmente responsable.
 - Mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización.
 - Aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública.
 - Mejorar la competitividad de la organización con respecto a sus competidores, incluyendo el acceso a financiamiento y la posición de “socio preferencial”.
 - Mejorar la relación de la organización con sus partes interesadas y su capacidad para la innovación, a través de la apertura a nuevas perspectivas y el contacto con una variada gama de partes interesadas.
 - Aumentar la lealtad y moral de los empleados, mejorando la seguridad y salud, tanto de sus trabajadores como de sus trabajadoras, e impactando positivamente en la capacidad de una organización para contratar, motivar y retener a sus empleados.
 - Aumentar la fiabilidad y equidad de las transacciones a través de la participación política responsable, la competencia justa y la ausencia de corrupción.
 - Prevenir o reducir los conflictos potenciales con consumidores acerca de productos o servicios.
 - Contribuir a la viabilidad a largo plazo de la organización mediante el fomento de la sostenibilidad de los recursos naturales y los servicios ambientales.
 - Contribuir al bien público y al fortalecimiento de la sociedad civil y las instituciones.
- (International Organization for Standardization, 2010)

CAPITULO II

2.1 Planteamiento del problema

Hoy en día las organizaciones tienen un papel cada vez más activo en el entorno que las rodea, la sociedad cada vez exige más de sus instituciones por lo que éstas tienen mayor conciencia de la necesidad y los beneficios de un comportamiento ético y socialmente responsable en cada uno de sus actos.

La responsabilidad social se ha transformado más que en una opción voluntaria de las organizaciones, en un deber y un compromiso de preocuparse tanto por su impacto en la sociedad, el impacto medio ambiental, el impacto en sus trabajadores y en el resto de sus stakeholders.

Es por esta necesidad manifestada por los sectores involucrados que la Organización Internacional de Normalización (ISO) trabajó con la Norma Internacional 26000, *Guía sobre Responsabilidad Social*, la cual entrega una guía y una ayuda a todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño o ubicación, con el propósito que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal. Además brinda las bases de lo que se entiende por RS a nivel global, y promueve un entendimiento común en el área. Por último cabe destacar que convergen en ella la mayoría de las iniciativas globales que se han desarrollado en el tema de organismos como las Naciones Unidas, la OIT, la ONU, entre otras. (Organización Internacional de Normalización, 2010) (Corporativa, 2008)

Actualmente muchas empresas realizan prácticas de Responsabilidad Social, pero pocas son las que tienen políticas establecidas, o bien que hayan sistematizado sus prácticas en base a la norma, ya sea por falta de información o simplemente por falta de iniciativa.

Si bien existe una premisa de que la responsabilidad social es rentable, cosa que no parece ponerse en duda, incluso a pesar de que no se haya establecido una fórmula matemática que lo demuestre, aún existen empresas que no conocen claramente los beneficios de estandarizar sus prácticas socialmente responsables, guiadas por la norma internacional ISO 26000.

Es por esto que el propósito de la investigación es proponer la aplicación de las Norma Internacional ISO 26000:2010 en una empresa de la V región que aún no haya integrado formalmente la RS en su gestión, identificando previamente principios, materias fundamentales y expectativas de responsabilidad social establecidas en la norma.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general.

Proponer la aplicación de la Norma Internacional ISO 26000:2010 en una empresa de la V región que aún no haya integrado formalmente la RS en su gestión, identificando previamente principios, materias fundamentales y expectativas de responsabilidad social establecidas en la norma.

2.2.1 Objetivos específicos.

- Describir la evolución e importancia de la Responsabilidad Social.
- Describir principios y materias fundamentales de la Norma Internacional ISO 26000.
- Diagnosticar el estado de la empresa respecto de los requerimientos de la Norma ISO 26000
- Identificar oportunidades de mejoramiento para la empresa en el marco de las expectativas planteadas por la ISO.

2.3 Propuesta metodológica

La siguiente investigación se llevará a cabo bajo un enfoque cualitativo, con un alcance de Sintetización, para proponer la implementación de la norma internacional ISO 26000 en una empresa de la región de Valparaíso.

Para desarrollar esta investigación y permitir el logro de los objetivos de la misma, se han establecido una serie de etapas, a saber:

Etapas 1: Recopilación de información.

La recopilación de la información se obtendrá a través de sitios web relacionados con Responsabilidad Social y la Norma Internacional ISO 26000. Además se conseguirá información en libros como “Responsabilidad social corporativa”, “La dimensión ética de la responsabilidad social”, “Situación de la responsabilidad social de la MiPyME: el caso chileno”, entre otros. Asimismo se reunirá información mediante archivos on-line o artículos de interés. Finalmente se solicitará a la empresa objeto de estudio la información necesaria para poder diagnosticar su situación e identificar oportunidades de mejoramiento para la entidad.

Etapas 2: Sistematización de la información.

Los criterios de orden de la información son los siguientes:

- Responsabilidad Social
 - Evolución histórica de la RS
 - Concepto de RS
 - Declaraciones sobre RS
 - Principios de la RS
 - Aplicación de la RS
 - Enfoques de la RS
 - Ventaja competitiva de la RS
 - Principales instituciones públicas y privadas en la promoción de la RS
- Organización Internacional de Normalización ISO
- La familia ISO
- ISO 26000:2010

- Esquema de la Norma
- Objetivos
- Beneficios de su implementación
- Propuesta de implementación de la norma en la empresa.

Etapa 3: Cuadro de análisis

A continuación se presenta un cuadro de análisis conformado por los siete principios de Responsabilidad Social, un pequeño detalle sobre lo cual trata, y finalmente, las siete materias fundamentales que trata la norma, y que se encuentran totalmente relacionadas y basadas en dichos principios

Principios de RS	Detalle	Materias Fundamentales de la Norma
<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas • Transparencia • Comportamiento ético • Respeto a los intereses de las partes interesadas • Respeto a la Ley 	<ul style="list-style-type: none"> • La organización debe responder frente a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades. • Revelar en forma clara, precisa y completa la información sobre políticas, decisiones y actividades de las que es responsable. • Comportamiento basado en la ética de la honestidad, equidad e integridad. • Respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. • Aceptar que el respeto a la Ley es obligatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza de la organización • Derechos Humanos • Prácticas laborales • Medioambiente • Prácticas justas de operación • Asuntos de consumidores

<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento • Respeto a los Derechos Humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar la normativa internacional de comportamiento. • Respetar los DDHH y reconocer, tanto su importancia y universalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa y desarrollo de la comunidad.
---	--	--

Etapa 4: Elección del sujeto de investigación.

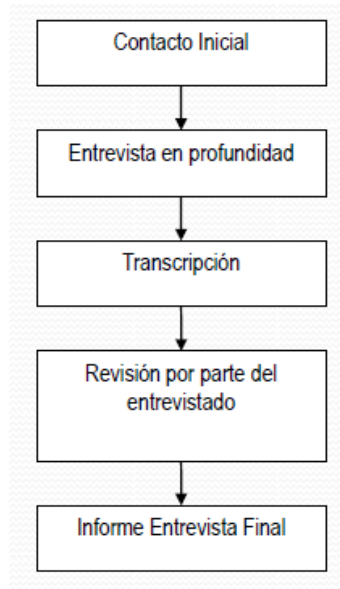
Para la realización de las entrevistas se escogerá a las personas dentro de la organización que posean información respecto de las prácticas y políticas de Responsabilidad Social que lleve a cabo la misma empresa. Además que tenga la intención y voluntad de participar en la investigación y de otorgar la información que posea sobre la temática, así como su propia experiencia dentro de la organización.

Las personas entrevistadas son:

- Luis Kohler – Administrador Planta Valparaíso.
- Tomás Dagnino – Subgerente de Recursos Humanos.
- David Fravega – Jefe de Mantención.
- Rubén Espínola – Tesorero Sindicato de Trabajadores.
- Henry Garrido – Prevencionista de Riesgos.
- Nancy Díaz – Jefe de Personal.
- Félix Ruiz – Gerente de Clientes.

Etapa 5: Aplicación de la técnica de recogida de datos.

Ruta de investigación: Entrevista.



Fuente: Karime Chahuán 2011

- **Contacto inicial:** Es la primera etapa de la entrevista, donde se logra el primer contacto con el entrevistado. El objetivo es informar, a grandes rasgos, sobre la investigación que se lleva a cabo y sobre la participación que tendrá en ésta.
- **Entrevista en profundidad:** Luego de informado el entrevistado sobre los temas que se abordarán, se llevará a cabo la entrevista, en la cual se debe intentar obtener la mayor información posible del entrevistado sobre las temáticas que se llevan a cabo, para poder llegar a tener las conclusiones necesarias de la investigación. A lo largo de la misma, se debe lograr la mayor interacción con el entrevistado, para poder responder a las preguntas planteadas, así como también a las que se pueden ir generando a lo largo de la entrevista.
- **Transcripción:** Luego de realizada la entrevista, ésta se debe transcribir en un documento, para luego presentársela al entrevistado para su revisión.
- **Revisión por parte del entrevistado:** Siguiendo a la transcripción de la entrevista, ésta se envía al entrevistado para que el mismo la revise. El entrevistado puede

realizar cambios, agregar o quitar algunos elementos, al punto en que logre la conformidad con la misma. Asimismo el entrevistado puede mostrarse disconforme con la entrevista y no autorizar su utilización en la investigación.

- Informe entrevista final: La última etapa consiste en la redacción final de la entrevista, con los cambios realizados por el entrevistado y entregada su autorización para integrarla en la investigación

Etapas 6: Criterios de calidad.

La propuesta metodológica para la entrevista incorpora los criterios de credibilidad, confirmabilidad, fiabilidad y transferencia.

- La credibilidad se utilizará en cada una de las técnicas de recolección de datos, en el caso de las entrevistas en profundidad la credibilidad es la revisión por parte del entrevistado y la aprobación de la entrevista final.
- La confirmabilidad se presentará al incorporar a los distintos actores que forman parte de la investigación.
- La fiabilidad se entregará a partir de la presentación de la ideología del investigador.
- Transferibilidad estará dada al describir el contexto y cada una de las situaciones en particular en conjunto con las características de los sujetos.

Etapa 7: Tabulación de resultados.

La tabulación de datos obtenidos a través de las entrevistas estará dada principalmente por el tema de Responsabilidad Social, específicamente por:

Categorías (Materias Fundamentales)	Subcategorías	Resultados		
		Cumple	Cumple Medianamente	No cumple
Gobernanza de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente en el que se practiquen principios de RS. • Participación equilibrada en cargos directivos. • Participación en decisiones sobre RS. • Registro de la implementación de las decisiones. 			
Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Política de DDHH definida. • Registra y evalúa su desempeño • La empresa se informa sobre las condiciones en que se producen los bienes que adquiere. • Publicar sobre la no aprobación de actos de discriminación. 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la libertad de expresión de sus trabajadores. • Facilita el acceso a la educación y capacitación de sus trabajadores. • Ofrece sus instalaciones para acoger actividades sociales. 			
Prácticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Uso excesivo de trabajadores temporales. • Condiciones de trabajo cumplen las leyes. • Privacidad de los datos personales de los trabajadores. • Respeto de las horas de trabajo, vacaciones, seguridad y salud. • Proporciona un salario similar por un trabajo de valor similar. • Política de salud, seguridad y ambiente de trabajo. 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona equipo de seguridad necesario. • Programas paritarios que promuevan la salud y el bienestar. 			
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Mide, registra e informa sus fuentes de contaminación • Implementa medidas para prevenir la contaminación. • Programa de prevención de accidentes con productos químicos. • Medidas para reducir el uso de energía, agua y otros recursos. • Utiliza materiales reciclados • Reutiliza el agua lo máximo posible. 			
Prácticas justas de operación	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión. 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a sus trabajadores respecto a la corrupción. • Controles internos para luchar contra la corrupción. 			
<p>Asunto de consumidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Da a conocer abiertamente los precios y los términos y condiciones de sus servicios • Contratos con lenguaje claro y comprensible. • Proporciona productos y servicios seguros para los usuarios y medioambiente. • Se transmite información en materia de seguridad a través de símbolos. • Proporciona productos que puedan ser reutilizados, separados o reciclados. • Ofrece o sugiere servicios de reciclaje. 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Informa claramente a sus clientes la manera de acceder a servicios y apoyo postventa. • Proporciona etiquetado de productos y la información entregada en manuales e instrucciones. 			
Participación activa y desarrollo de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Participa en asociaciones locales para contribuir al bien público. • Participación en organizaciones locales como universidades o laboratorios de investigación. • Considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales. • Se preocupa de minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de sus procesos productivos. 			

Etapa 8: Análisis y discusión de resultados.

Los resultados se analizarán en base a la categorización realizada en la etapa anterior.

Existirá un análisis comparativo de los resultados obtenidos en la investigación y la teoría que sustenta el problema de investigación.

En este caso se analizarán los resultados de las entrevistas, contrastándolas con documentación de la empresa, tomando siempre como base de análisis la Norma Internacional ISO 26000:2010.

Etapa 9: Conclusiones.

En esta etapa se emiten conclusiones tomando en cuenta los resultados obtenidos producto de la captura de datos y la discusión de los resultados.

Luego de desarrolladas las entrevistas, y de haber diagnosticado la situación de la empresa respecto de los requerimientos de la norma, se identificarán oportunidades de mejoramiento para la empresa en el marco de las expectativas planteadas por la ISO.

CAPITULO III

3.1 Empresa objeto de estudio



3.1.1 Breve reseña histórica

El 6 de abril de 1960, se crea ASMAR- Astilleros y Maestranzas de la Armada, como una empresa autónoma del Estado, orientada a satisfacer los requerimientos de mantención, reparación, recuperación, conversión, modernización y construcción de naves de la Armada de Chile y de la comunidad naviera nacional e internacional.

A lo largo de los años, su incesante actividad le ha permitido mantener la operatividad de las unidades de la Armada y le ha valido el reconocimiento de armadores nacionales y extranjeros, los cuales han confiado la solución de sus necesidades a los Astilleros de la Corporación.

Esta exitosa gestión también ha sido reconocida por diversas entidades nacionales, como el Colegio de Ingenieros de Chile, el cual otorgó a ASMAR el "Premio Nacional" en 1999, por su aporte al desarrollo del país y de la ingeniería nacional, y la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas, ASIMET, a través de la distinción "Presencia Internacional", en su categoría de Gran Empresa en el 2007, destacando las virtudes de ASMAR como una empresa que busca constantemente nuevos mercados, innovando en soluciones tecnológicas y líneas de productos con el fin de asegurar la satisfacción de sus clientes, logrando obtener el nivel de empresa competitiva en el ámbito mundial. (ASMAR, 2004)

3.1.2 Misión

Astilleros y Maestranzas de la Armada, ASMAR, es una Empresa del Estado, de administración autónoma, del área de la industria naval y de defensa, cuya actividad principal es satisfacer eficientemente las necesidades de reparaciones, carenas y construcciones de la Armada de Chile y efectuar reparaciones, carenas y construcciones de naves y artefactos navales para terceros.

Su visión es tener una administración, infraestructura, procesos y personal capacitado, para mantener en los niveles que le compete a las unidades de la Marina, poniendo a disposición de la Armada de Chile y de las empresas navieras del mundo sus capacidades de reparación y construcción naval, con el objeto de lograr su pleno empleo, alcanzando costos que la transformen en una Empresa más competitiva y rentable.

Para ello, la Empresa está organizada en tres plantas industriales ubicadas en las ciudades de Valparaíso, Talcahuano -la de mayor infraestructura y capacidad- y Punta Arenas. Su Dirección Corporativa se encuentra ubicada en Valparaíso.

En total, ASMAR cuenta con una dotación permanente de aproximadamente 3.000 personas, distribuida entre ingenieros, técnicos, administrativos y personal calificado. (ASMAR, 2004)

3.1.3 Políticas

3.1.3.1 Calidad

Desde 1996, ASMAR ha adoptado una política corporativa que establece los objetivos y el compromiso de su gestión con la calidad como una forma de satisfacer los requerimientos cada vez más exigentes de sus clientes.

De esta forma, la Política de la Calidad de ASMAR establece la orientación de sus actividades "a realizar un trabajo bien a la primera vez, dentro de un ambiente laboral comprometido con la calidad, y ejecutando tareas planificadas y en equipo, para así satisfacer los requerimientos de nuestros clientes".

Tanto la Dirección Corporativa como sus astilleros se encuentran certificados bajo la estricta Norma Internacional de la Calidad ISO-9001:2008, habiendo fijado como orientación de su accionar, la satisfacción de los clientes. (ASMAR, 2004)

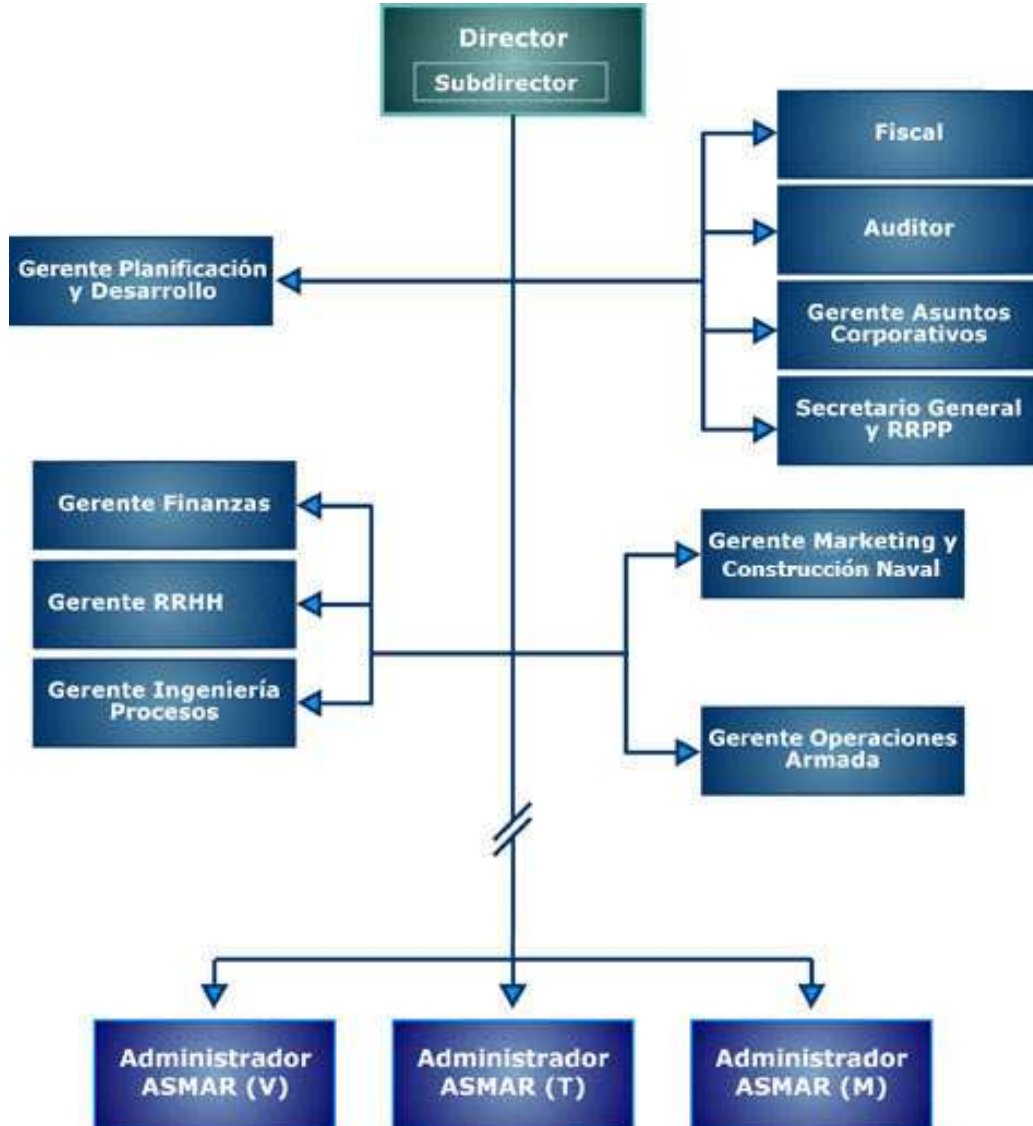
3.1.3.2 Medioambiente

Además, ASMAR está comprometido con la preservación del medio ambiente, por lo que adopta en sus procesos, todas las medidas necesarias tendientes al manejo de residuos industriales sólidos y líquidos, como también al control de la contaminación. (ASMAR, 2004)

3.1.3.3 Prevención de riesgos y salud ocupacional

Conjuntamente, tiene una especial preocupación por la prevención de riesgos laborales y la salud ocupacional de sus trabajadores. (ASMAR, 2004)

3.1.4 Estructura organizacional



Fuente: www.asmar.cl

El Director de ASMAR, en conformidad con el artículo 6 de la Ley 18.296, es el representante legal de la Empresa; entre sus principales funciones, están las facultades para ejecutar o celebrar todos los actos y contratos necesarios para la administración ordinaria de ASMAR, y de dar cumplimiento a las disposiciones del Consejo Superior.

Para el cumplimiento de tales propósitos cuenta en su organización con un Subdirector, una Gerencia Corporativa de Planificación y Desarrollo, un staff de asesores conformado por una Fiscalía, Auditoría Interna, una Gerencia de Asuntos Corporativos y un Secretario General, dos Gerencias con funciones y visión de mercado en los ámbitos de Marketing y Ventas, Reparaciones Armada, Buques Mercantes/Pesqueros y Construcción Naval, una Gerencia de Finanzas Corporativa, y tres Gerencias con funciones de apoyo interno a las Unidades de negocios y transversales a toda la empresa, en los ámbitos de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Procesos de Ingeniería y Servicios Compartidos. (ASMAR, 2004)

Las Unidades Operativas de ASMAR están constituidas por tres Plantas Industriales ubicadas en Valparaíso, Talcahuano y Punta Arenas. (ASMAR, 2004)

La Dirección de ASMAR se encuentra compuesta en la actualidad por los siguientes ejecutivos:

- Director: Sr Andrés Fonzo Morán – Contraalmirante.
 - Subdirector: Sr Mario Veloso Valenzuela – Capitán de Navío.
 - Gerente de Planificación y Desarrollo: Sr Cristián Cifuentes Cabello.
 - Auditor: Sr Nelson Saavedra Segura.
 - Gerente de Finanzas: Sr. Guido Cabrera Crespo – Capitán de Navío.
 - Gerente de Asuntos Corporativos: Sr. Cristián Cifuentes Cabello.
 - Gerente de Recursos Humanos: Sr. Carlos Müller Zañartu.
 - Secretario General y RRPP: Sr. Rodrigo Sazo Fernández.
 - Gerente de Ingeniería de Procesos: Sr. Damir Mandakovic Fanta.
 - Gerente de Marketing y Construcción Naval: Sr. Joaquín Valera Jenschke.
 - Fiscal: Sr. Claudio Cereceda Valenzuela.
 - Gerente de Operaciones Armada: Sr. Mariano Fontecilla Ubeda.
 - Administrador ASMAR Valparaíso: Sr. Luis Kohler Gary - Capitán de Navío.
- (ASMAR, 2004)

CAPITULO IV

4.1 Análisis de resultados

Categoría: Gobernanza de la organización

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Crea y alimenta un ambiente en el que se practiquen los principios de Responsabilidad Social.	Dispone de políticas, certificación en normas internacionales, un modelo de prevención de delitos, no posee prácticas anti sindicales, ofrece beneficios para sus trabajadores, cuenta con productos certificados, cuida el medio ambiente y posee diálogo con la comunidad.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Participación equilibrada en cargos directivos.		Según el organigrama de la empresa, no existe participación de mujeres en cargos directivos, pero el administrador de la planta indica que dentro de los cuatro sub-gerentes se encuentra una mujer. Además hay mujeres en los mandos medios y en cargos administrativos.	

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Participación de todos los empleados en las decisiones respecto de la Responsabilidad Social.	Todas las personas tienen derecho a dar su opinión. Las resoluciones se toman en distintos niveles.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Mantiene un registro de la implementación de las decisiones tomadas.	Existen registros de las decisiones, a través de protocolos que exigen las normativas y leyes, a través de reglamentos internos, políticas, etc. En los diferentes comités se levantan actas y acuerdos que son seguidos.		

Categoría: Derechos Humanos

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Posee una política de Derechos Humanos definida.		Definida en su Reglamento Interno, pero los trabajadores desconocen su existencia.	

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Registra, evalúa e integra la política de Derechos Humanos en toda la organización.			No posee registro ni evaluación de desempeño respecto a Derechos Humanos.

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
La empresa se informa sobre las condiciones en que se producen los bienes que adquiere.	Asmar si se informa respecto de las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes que adquiere.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
La empresa considera hacer público que no aprueba actos de discriminación.			Sólo se hace público a través del Reglamento Interno a sus trabajadores.

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Respeto a la libertad de expresión de sus trabajadores.	Posee y apoya las actividades de su Sindicato de Trabajadores. No posee prácticas anti sindicales.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Facilita el acceso a la educación y capacitación de sus trabajadores.	Posee un área y un plan de capacitación. Aprovecha al máximo la franquicia tributaria estatal SENCE.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Ofrece sus instalaciones para acoger actividades sociales.		Ofrece instalaciones para actividades con los trabajadores y sus familias, así como visitas de universidades, pero no para actividades de organismos de la comunidad.	

Categoría: Prácticas laborales

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Evita el uso excesivo de trabajadores temporales.	La empresa cumple leyes laborales. El 95% de la dotación es permanente. Es una empresa que organiza bien su recurso humano.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Condiciones de trabajo cumplen las leyes.	La empresa está certificada en el estándar OHSAS 18.001 y en ISO 14.001, ambas exigen cumplimiento normativo.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Protege la privacidad de los datos personales de los trabajadores.	Como lo establece el código del trabajo.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Respeto de las horas de trabajo, vacaciones, seguridad y salud, protección a la maternidad y conciliación con la vida familiar.	Cumple con una jornada laboral de 44 hrs. semanal, uso restringido de las horas extras, vacaciones obligatorias y se hacen actividades con las familias.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Proporciona un salario similar por un trabajo de valor similar.		La empresa realiza un análisis de varios factores al momento de contratar. Sin embargo según trabajador, no se respeta antigüedad de las personas.	

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Política de salud, seguridad y ambiente de trabajo.	Claramente definido en el Reglamento Interno y en su Política de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Proporciona equipo de seguridad necesario.	Se otorgan todos los implementos de seguridad necesarios, tanto a trabajadores, contratistas, administrativos y visitas.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Programas paritarios que promuevan la salud y el bienestar.	Posee un comité paritario muy activo.		

Categoría: Medio ambiente

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Mide, registra e informa sus fuentes de contaminación	Se tienen registros, están todas identificadas y controladas.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Implementa medidas para prevenir la contaminación.	Posee matrices de riesgos. Además de incluir en las hojas de rutas la exigencia de implementar todos los sistemas posibles de prevención de la contaminación.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Programa de prevención de accidentes con productos químicos.	Hay un plan de contingencia publicado en la intranet y en cada taller con información escrita.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Medidas para reducir el uso de energía, agua y otros recursos.	Se controla que no se dejen llaves abiertas, en los baños se tienen fluxómetros y se implementa luminaria de bajo consumo.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Utiliza materiales reciclados y reutiliza el agua lo máximo posible.	No se pueden reciclar materiales, sólo el agua. Ésta se reutiliza en talleres de alto consumo con estanques de recircularización.		

Categoría: Prácticas justas de operación

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Implementa, aplica y mejora políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión.	Desde 2012 Asmar tiene implementado un modelo de prevención de delitos, cohecho y lavado de activos, que incluye auditorías permanentes en cada unidad del negocio, información a los trabajadores y constante seguimiento.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Proporciona capacitación a sus trabajadores respecto a la corrupción.		Si bien no existe un programa de capacitación, el modelo incluye un encargado de prevención que se preocupa de llevar un control y de que todo el personal tome conocimiento de los conductos regulares que existen para denunciar algunos de estos delitos.	

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Establece y mantiene controles internos para luchar contra la corrupción.	Se realizan auditorias permanentes, además de seguimientos tanto interna como externamente, donde se fiscaliza de acuerdo a programas anuales.		

Categoría: Asunto de consumidores

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Da a conocer abiertamente los precios y los términos y condiciones de sus servicios.	Dentro de la cotización va todo estipulado, los antecedentes, forma de pago, el tipo de crédito, las garantías, las responsabilidades, etc.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Proporciona productos y servicios seguros para los usuarios y medioambiente.	Cumple con certificación en ISO 9001 y 14.001 sobre gestión ambiental.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Se transmite información en materia de seguridad a través de símbolos.			No se transmite información a través de símbolos.

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Proporciona productos que puedan ser reutilizados, separados o reciclados.			No se ha identificado la disposición final del producto.

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Ofrece o sugiere servicios de reciclaje.	Todo lo que es reciclaje se subcontrata. Al prestar un servicio todo lo que es residuo es propiedad del cliente y si se les encarga reciclar, se subcontrata.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Informa claramente a sus clientes la manera de acceder a servicios y apoyo postventa.	Su principal cliente (Armada) ya conoce los procedimientos, debido a su antigüedad.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Proporciona etiquetado de productos y la información entregada en manuales e instrucciones.	Cada vez que se vende el producto se entrega un manual del usuario.		

Categoría: Participación activa y desarrollo de la comunidad

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Participa en asociaciones locales para contribuir al bien público.	Participa en dos comités de ASIVA (educación y tecnología). Además reciben a estudiantes en práctica y personas de Coanil.		

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Participación en organizaciones locales como universidades o laboratorios de investigación.		Coordina eventualmente visitas de Universidades a sus instalaciones. Si hay que desarrollar innovación contratan asesorías que pueden ser de algún organismo universitario.	

Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
Considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales.	Todos sus proveedores son locales, a menos que el producto que requieran no esté en la región.		

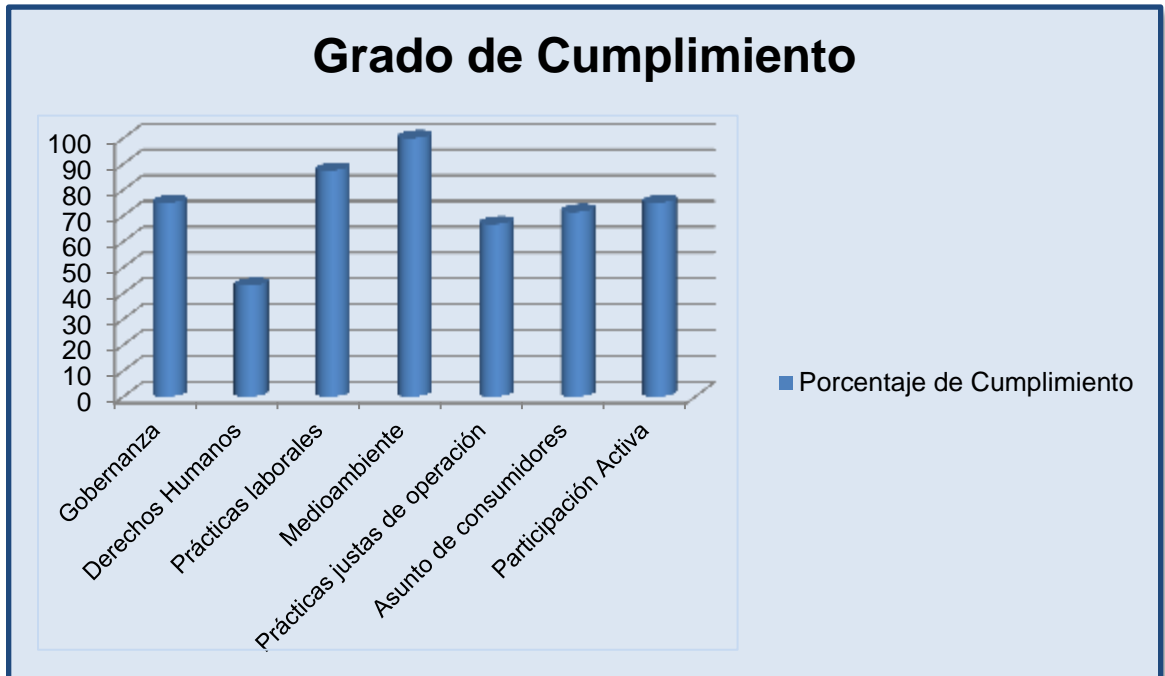
Subcategoría	Cumple	Cumple medianamente	No cumple
<p>Se preocupa de minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de sus procesos productivos.</p>	<p>Al tener la ISO 14000 incorporada todos los procesos están bien controlados, lo mismo que los desechos. Respecto a la comunidad, la única población aledaña a la planta es la que se encuentra en la parte de arriba, en el cerro. Con la cual no han tenido inconvenientes al operar.</p>		

4.1.1 Gráfico de Análisis

A continuación se presenta un cuadro resumen sobre las materias fundamentales y sus subcategorías analizadas anteriormente, así como un gráfico de análisis que representa el grado de cumplimiento de la empresa Asmar Valparaíso respecto de cada categoría.

Los datos obtenidos con el análisis son los siguientes:

Categorías	Cumple	Cumple Med.	No cumple	Total
Gobernanza de la organización	3	1	-	4
Derechos Humanos	3	2	2	7
Prácticas Laborales	7	1	-	8
Medio Ambiente	5	-	-	5
Prácticas justas de operación	2	1	-	3
Asunto de consumidores	5	-	2	7
Participación activa y desarrollo de la comunidad	3	1	-	4



El gráfico presentado demuestra que la materia ISO en que Asmar posee el más alto porcentaje de cumplimiento es Medioambiente, con un 100%; le sigue Prácticas laborales, con un 87,5%; luego se encuentra Gobernanza de la Organización y participación activa y desarrollo de la comunidad, ambas con un 75%.

Con menor porcentaje se encuentra Asunto de consumidores con un 71,4% de cumplimientos.

Finalmente, las materias en que la empresa se encuentra con menor cumplimiento son: Prácticas justas de operación con 66,7% y el más bajo Derechos humanos, con 42,9%; de cumplimiento.

CAPITULO V

5.1 Discusión de resultados

En el presente capítulo se realizará un análisis comparativo, por cada subcategoría, entre la teoría que sustenta esta investigación; lo cual corresponde específicamente a las expectativas planteadas en la Norma Internacional ISO 26000:2010; y los resultados obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas y la revisión documental.

Categoría: Gobernanza de la organización

- Crea y alimenta un ambiente en el que se practiquen los principios de Responsabilidad Social.

La norma principalmente establece que toda organización debería implementar procesos y estructuras que permitan aplicar principios y prácticas de Responsabilidad Social, los cuales deberían permitirle crear y alimentar un ambiente en el que si practiquen dichos principios.

Asmar en este sentido dispone de políticas, está certificada en normas internacionales (ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001), un modelo de prevención de delitos, no posee prácticas anti sindicales, cuenta con beneficios para sus trabajadores, cuenta con productos certificados, gestión de calidad de clientes, cuidado medio ambiental, manejo de sustancias peligrosas y residuos, posee un marketing responsable y diálogo con la comunidad.

La organización ha incluido dentro de su plan estratégico el tema de la sustentabilidad y responsabilidad social, en el año 2009 se desarrolló un plan para hacer un diagnóstico en todas las áreas, que si bien aplican prácticas de responsabilidad social éstas no las tienen estructuradas e identificadas todas propiamente tal. Lo anterior no se pudo llevar a cabo, ya que en el 2010 se produjo el terremoto y la empresa reenfocó sus necesidades y recursos, por lo cual se postergó para el 2015.

- Participación equilibrada en cargos directivos.

La norma sugiere que la organización promueva la representación justa de grupos minoritarios (incluyendo mujeres, grupos raciales y étnicos), en cargos directivos.

Según la información obtenida en la página web de la empresa, ésta no posee una participación equilibrada en sus cargos directivos, ya que al revisar su estructura organizacional sus cargos directivos están cubiertos en un 100% por hombres.

En base a la entrevista realizada, Asmar siendo una maestría históricamente ha tenido trabajando hombres, pero de a poco se ha incorporado a mujeres. De los cuatro subgerentes hay una mujer, tienen mujeres en los mandos medios, así como en cargos administrativos.

- Participación de todos los empleados en las decisiones respecto de la Responsabilidad Social.

En esta subcategoría la norma sugiere que la organización promueva la participación eficaz de todos los empleados, en todos los niveles, en la toma de decisiones de la organización en asuntos asociados a la Responsabilidad Social.

Asmar cumple esta expectativa, ya que indica que todas las personas tienen derecho a dar su opinión y en toda la línea de mando, y las resoluciones son tomadas en distintos niveles. Hay un proceso de participación que está regulado.

- Mantiene un registro de la implementación de las decisiones tomadas.

En este sentido la norma establece que la organización debiera mantener un registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se lleven a cabo y determinar la responsabilidad por los resultados de las decisiones y actividades de la entidad.

La empresa objeto de estudio si mantiene registro, en los diferentes comités se levantan actas y acuerdos que son seguidos.

Categoría: Derechos Humanos

- Posee una política de Derechos Humanos definida.

La norma sugiere que la organización incluya algunos elementos dentro de sus gestiones, como incluir una política de derechos humanos que brinde una orientación significativa a quienes están dentro de la misma entidad y a quienes están estrechamente ligados a ella.

Al aplicar el instrumento se puede extraer que para el Gerente de Recursos Humanos esta política está claramente definida en su Reglamento Interno, pero para el representante del Sindicato de trabajadores no es así, ya que dice desconocer su existencia.

- Registra, evalúa e integra la política de Derechos Humanos en toda la organización.

La norma en este sentido sugiere que la organización incorpore medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas pueden afectar los derechos humanos, además medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización y, finalmente, incluir medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios.

Asmar en esta subcategoría no está cumpliendo, ya que no posee registro, ni evaluación de desempeño respecto a derechos humanos y no hay demostraciones de que integre su política en toda la organización.

- La empresa se informa sobre las condiciones en que se producen los bienes que adquiere.

Según esta subcategoría la norma establece que la organización debería informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.

La empresa tiene definidos una serie de procesos para poder verificar que los productos que recibe para su producción o uso, cumpla con sus requerimientos o lo que tienen definido en su políticas de medioambiente, de higiene y seguridad y de calidad.

- La empresa considera hacer público que no aprueba actos de discriminación.

En este sentido la norma establece que una organización debiera considerar la posibilidad de hacer público que no aprueba actos de discriminación que se producen en el ámbito laboral o tomar acciones en ese mismo sentido.

La organización sólo hace público que no aprueba actos de discriminación a través del Reglamento Interno hacia sus trabajadores, por lo cual se ha considerado que no cumple con esta expectativa.

- Respeto a la libertad de expresión de sus trabajadores.

Según la norma una organización debería respetar todos los derechos civiles y políticos de los individuos, entre estos se incluyen la libertad de opinión y expresión, así como la libertad de reunión pacífica y asociación entre sus miembros.

Asmar cumple con esta subcategoría, ya que posee un sindicato de trabajadores activo y apoya sus actividades. Se les otorga una oficina donde pueden tener su información. Además la empresa no posee prácticas anti sindicales.

- Facilita el acceso a la educación y capacitación de sus trabajadores.

La norma sugiere que la organización considere proporcionar vías para facilitar el acceso a la educación y el permanente aprendizaje de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ellos, cuando sea posible.

La empresa posee un área de capacitación con un plan establecido, a pesar de que la gran mayoría de las personas que trabaja en la misma viene con algún tipo de especialización. Se tiene una matriz con todos los cargos, donde se definen las competencias que debe poseer el trabajador y ésta se revisa anualmente para poder determinar si la persona que ocupa cada puesto necesita tener algún grado de capacitación que pueda otorgar la empresa, o bien de forma externa.

Asmar aprovecha el 100% de la franquicia tributaria estatal SENCE, y además considera dentro de su presupuesto los costos para cubrir los costos de aquellos cursos que no cubre el SENCE.

- Ofrece sus instalaciones para acoger actividades sociales.

La norma sugiere que la organización considere ofrecer la disponibilidad de sus instalaciones y recursos para acoger ocasionalmente actividades culturales en la comunidad.

En este sentido la empresa cumple medianamente, ya que ofrece sus instalaciones para acoger actividades con los trabajadores y sus familias, así como visitas de universidades o institutos, pero no se indica nada respecto de actividades con organismos de la comunidad.

Categoría: Prácticas laborales

- Evita el uso excesivo de trabajadores temporales.

En base a la norma una organización debería reconocer la importancia del empleo seguro, planificando la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente a corto plazo o por temporada.

La empresa cumple en esta subcategoría, ya que se acoge a las leyes laborales y su cumplimiento. No tiene trabajadores contratados por más de un año, ya que si la empresa presenta una alta carga de trabajo se contrata por un tiempo definido. El 95% de su dotación es de carácter permanente.

- Condiciones de trabajo cumplen las leyes.

La norma indica que una organización debería asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que sean coherentes con las normas laborales internacionales pertinentes.

Se considera que Asmar cumple en este sentido, ya que cuentan con certificación en ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001. También cuenta con departamento de prevención de riesgos, con uno de medioambiente y de calidad.

- Protege la privacidad de los datos personales de los trabajadores.

En esta subcategoría la norma establece que la organización debería proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados.

Asmar cumple con esta disposición rigiéndose a lo establecido por el Código del Trabajo.

- Respeto de las horas de trabajo, vacaciones, seguridad y salud, protección a la maternidad y conciliación con la vida familiar.

La norma sugiere que la organización debería proporcionar condiciones dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, seguridad y salud, protección a la maternidad y conciliación con la vida familiar.

Asmar cuenta con una jornada laboral de 44 horas semanales, proporciona el lugar correspondiente para que sus trabajadores almuercen, el uso de las horas extraordinarias

está muy restringido y cumple con las dos horas máximas establecidas por ley, la gente se toma sus vacaciones correspondientes, ya que si no lo hace tiene un punto negativo en su evaluación de desempeño; claramente existe apoyo y protección a la maternidad, y en cuanto a conciliación con la vida familiar, se trabaja con el departamento de bienestar para realizar actividades recreativas con las familias.

- Proporciona un salario similar por un trabajo de valor similar.

En este sentido la norma sugiere otorgar un pago similar por un trabajo de valor similar.

Se ha considerado que Asmar en esta subcategoría cumple medianamente, ya que según jefe de personal al momento de contratar se hace un análisis de cómo están sus pares, las competencias que posee el postulante, estudios adicionales y se procura no pagarle más a menos que el análisis anterior lo amerite. Sin embargo, el trabajador consultado indica que no se respeta antigüedad de las personas.

- Política de salud, seguridad y ambiente de trabajo.

La norma dispone que la organización debiera desarrollar, implementar y mantener una política de salud, seguridad y ambiente de trabajo que establezca claramente que la implementación de normas de buena salud, seguridad y medioambiente no debería ir en contra de un buen desempeño; ambas cuestiones se refuerzan mutuamente.

Asmar tiene esta temática claramente definida en el Reglamento interno y en su política de prevención de riesgos y salud ocupacional. Además el prevencionista de riesgos a cargo identifica y evalúa los riesgos asociados a los puestos de trabajo.

- Proporciona equipo de seguridad necesario.

Respecto de esta temática la norma establece que la organización debería proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias.

Asmar cumple con esta expectativa, ya que proporciona a sus trabajadores y contratistas todo el equipo de seguridad necesario correspondiente, además de supervisar su utilización. En caso de recibir visitas, o para el tránsito de los administrativos por la planta

rige la misma obligatoriedad, por lo cual posee una cierta cantidad de bototos, cascos y lentes de seguridad para estos fines.

- Programas paritarios que promuevan la salud y el bienestar.

Según la norma la empresa debería establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar, donde se reconozca y respeten los derechos de los trabajadores de informarse sobre los riesgos de salud y seguridad.

En esta subcategoría Asmar se encuentra en cumplimiento, puesto que posee un Comité Paritario muy activo, el cual realiza reuniones mensuales para aportar en la prevención de riesgos, programas de capacitaciones, entre otros.

Categoría: Medio ambiente

- Mide, registra e informa sus fuentes de contaminación

Según lo establecido en la norma, para prevenir la contaminación causada por sus actividades, productos y servicios, la organización debería identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y servicios; y medir, registrar e informar sus fuentes de contaminación significativa.

La empresa cumple en esta materia, ya que posee registros y tiene todas sus fuentes de contaminación y residuos identificadas y controladas. Se tiene un almacén de residuos, donde se almacenan los residuos industriales, líquidos o sólidos, además posee una matriz de riesgo donde está determinado cuáles son los elementos que cada centro desecha a diario, para lo cual cada vez que se depositen residuos, el encargado debe llenar un formulario con la fecha y hora que se depositó, para así controlar cada centro. Además los tachos de basura están segregados según si son sólidos, metálicos, contaminantes y no contaminantes.

- Implementa medidas para prevenir la contaminación.

La norma sugiere a la organización implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables.

Asmar cumple en esta subcategoría, debido a que posee matrices de riesgos. Además de incluir en sus Hojas de Rutas la exigencia de implementar todos los sistemas posibles de prevención de la contaminación, en este sentido hay procedimientos establecidos y están publicados en los talleres.

- Programa de prevención de accidentes con productos químicos.

Respecto de esta subcategoría la norma sugiere a la organización implementar un programa de prevención y preparación frente a accidentes con productos químicos y un plan de emergencia que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades y comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la identificación de los peligros y evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y sistemas de comunicación, así como educación e información pública.

La empresa posee un plan de contingencia publicado en la intranet y en cada taller de forma escrita. Además se realizan zafarranchos en forma periódica para estar preparados en caso de tsunami o incendio, lo cual se evalúa posteriormente según la capacidad de respuesta obtenida. Existe un plan establecido y las vías de evacuación. Es por todo lo anterior se considera estar en cumplimiento.

- Medidas para reducir el uso de energía, agua y otros recursos.

La norma establece que en relación a todas sus actividades, productos y servicios, una organización debería implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores que suponen el uso de las mejores prácticas y otros niveles de referencia.

Asmar cumple con esta subcategoría, ya que identifica claramente sus consumos normales y cuando estos se exceden inmediatamente se investiga el factor que incidió en el alza y se analiza si se justifica o no tal aumento.

La empresa se ha orientado al ahorro, por lo cual implementó remarcadores para controlar que no se dejen llaves abiertas, en los baños no se tienen estanques sino fluxómetros, que es una palanca a presión, y en cuanto a la energía un 40% de la planta implementa luminaria de bajo consumo. Lo anterior implica un ahorro significativo.

- Utiliza materiales reciclados y reutiliza el agua lo máximo posible.

La norma sugiere a la organización utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.

En este sentido la empresa no utiliza materiales reciclados, ya que solo se adquieren repuestos para fabricar, lo único que se podría reciclar sería la madera, pero para su empresa no es reciclada. En cuanto al agua ésta se reutiliza en talleres de alto consumo con estanques de recircularización.

Categoría: Prácticas justas de operación

- Implementa, aplica y mejora políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión.

Respecto de esta primera subcategoría sobre prácticas justas de operación, la norma sugiere que para evitar la corrupción y el soborno, una organización debería identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión.

Asmar desde 2012 ha implementado un modelo de prevención de delitos, cohecho y lavado de activos, que incluye auditorías permanentes en cada unidad del negocio, información a los trabajadores y constante seguimiento, por lo cual se considera estar en cumplimiento con la normativa.

- Proporciona capacitación a sus trabajadores respecto a la corrupción.

La norma sugiere a la organización capacitar y hacer que sus empleados y representantes tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla.

Se considera que Asmar cumple medianamente, ya que si bien no existe un programa de capacitación, el modelo incluye un encargado de prevención que se preocupa de llevar un control y de que todo el personal tome conocimiento de los conductos regulares que existen para denunciar algunos de estos delitos.

- Establece y mantiene controles internos para luchar contra la corrupción.

Respecto de esta subcategoría la norma sugiere que la organización debería establecer y mantener un sistema eficaz de controles internos para luchar contra la corrupción.

En este sentido la empresa se encuentra en cumplimiento, ya que se realizan auditorias permanentes, además de seguimientos tanto interna como externamente, donde se fiscaliza de acuerdo a programas anuales.

Categoría: Asunto de consumidores

- Da a conocer abiertamente los precios y los términos y condiciones de sus servicios.

La norma sugiere que a la hora de comunicarse con los consumidores la organización debería 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 costos de entrega adicional. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas.

La empresa se encuentra cumpliendo en este sentido, ya que dentro de la cotización tiene todo estipulado. Posee un procedimiento escrito con el formato a llenar, los antecedentes, forma de pago, el tipo de crédito, las garantías, las responsabilidades, etc.

- Proporciona productos y servicios seguros para los usuarios y medioambiente.

A la hora de proteger la salud y seguridad de los consumidores, la norma sugiere que la organización debería proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y en condiciones de uso razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medioambiente.

Asmar cumple en esta subcategoría, ya que se encuentra certificada y está en cumplimiento de la Norma Internacional ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001 sobre gestión de calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud.

- Se transmite información en materia de seguridad a través de símbolos.

La norma establece que la organización debería transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, añadiendo símbolos, cuando sea posible, preferiblemente de los acordados internacionalmente, a la información escrita en forma de texto.

Asmar principalmente presta servicios, pero también vende un producto que son los botes Pumar, y es por esto que se considera no estar en cumplimiento, ya que no proporciona información en materia de seguridad a través de símbolos.

- Proporciona productos que puedan ser reutilizados, separados o reciclados.

Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir impactos negativos para el medioambiente y la sociedad a través del diseño de productos y envases de modo que estos puedan ser fácilmente reutilizados, reparados o reciclados.

Como se mencionó anteriormente, Asmar solo fabrica un producto y para el cual no se ha identificado la disposición final, por lo cual se considera no estar cumpliendo en este sentido.

- Ofrece o sugiere servicios de reciclaje.

Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir impactos negativos para el medioambiente y la sociedad, por lo cual debería, cuando fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y eliminación.

Todo lo que es reciclaje Asmar lo subcontrata. Al prestar un servicio todo lo que es residuo es propiedad del cliente, pero si el cliente le encarga esta labor a Asmar, ésta lo subcontrata y entrega el servicio de todas maneras.

- Informa claramente a sus clientes la manera de acceder a servicios y apoyo postventa.

Respecto del servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, la norma sugiere que la organización debería informar de manera clara a los consumidores, de la manera en que pueden acceder a servicios y apoyo post venta, así como a los mecanismos de resolución de controversias e indemnización.

Respecto de esta temática, Asmar cumple, ya que su cliente principal (Armada) conoce claramente los procedimientos, ya que trabaja con la empresa desde su nacimiento. Por lo tanto no se justifica que en cada venta se informe del servicio con el que cuenta.

- Proporciona etiquetado de productos y la información entregada en manuales e instrucciones.

En cuanto a la educación y toma de conciencia de los consumidores, la norma establece que la organización debería abordar, cuando sea pertinente, el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones.

La empresa entrega el correspondiente manual del usuario cada vez que se vende el producto.

Categoría: Participación activa y desarrollo de la comunidad

- Participa en asociaciones locales para contribuir al bien público.

En este sentido una organización debería participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.

Asmar cumple, ya que participa en dos comités de ASIVA (educación y tecnología). Además reciben a estudiantes en práctica y personas de Coanil.

- Participación en organizaciones locales como universidades o laboratorios de investigación.

En cuanto al desarrollo y acceso a la tecnología, la norma sugiere a la organización que considere participar en asociaciones con organizaciones locales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con socios de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local.

Se considera que la empresa cumple medianamente en esta subcategoría, ya que sólo se coordinan eventualmente visitas de universidades a sus instalaciones; y si hay que desarrollar innovación, contratan asesorías que pueden ser de algún organismo universitario.

- Considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales.

Respecto de la generación de riqueza e ingresos, la norma sugiere que la organización considere el dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible y factible.

En esta subcategoría Asmar se encuentra en cumplimiento, ya que todos sus proveedores son locales, a menos que el producto que requieran no esté en la región.

- Se preocupa de minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de sus procesos productivos.

La norma sugiere que la organización busque minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio provisto por la organización.

En este sentido Asmar al tener la ISO 14000 incorporada, todos sus procesos están bien controlados, lo mismo que los desechos. Respecto a la comunidad la única población aledaña a la planta es la que colinda con la parte de arriba, en el cerro, en la cual hay una junta vecinal que nunca ha planteado algún inconveniente al operar. La empresa se preocupa de hacer desmalezado a todo el perímetro en caso de incendio forestal. Además participan con la municipalidad en actividades inter-empresas, reciben visitas a las instalaciones por parte de colegios e institutos.

CONCLUSIONES

Mediante la presente investigación sobre la Responsabilidad Social y la revisión bibliográfica sobre esta temática, se puede concluir que este término tiene sus comienzos en la década de los 70, aunque actos y acciones consideradas como responsabilidad social se realizaban desde tiempos mucho más antiguos. En el pasado la responsabilidad social se había centrado principalmente en las empresas, es por esto que el término “responsabilidad social corporativa o empresarial” es mucho más familiar para la mayoría de las personas.

Hoy en día este concepto se refleja en materias tales como, prácticas laborales, derechos humanos, gobernanza de la organización, medioambiente, prácticas justas de operación, asunto de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad. Dichas materias se abordan y profundizan en la Norma Internacional ISO 26000:2010 y reflejan la visión actual de las buenas prácticas.

Actualmente las organizaciones están sometidas a un seguimiento cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas, es por esto que la aplicación de la responsabilidad social en la organización es de importancia significativa y el desempeño que tenga la organización en esta materia puede influir, entre otras cosas, en sus ventajas competitivas; su reputación; su capacidad para atraer y retener trabajadores, miembros, clientes o usuarios; mantener la motivación, compromiso y productividad de sus empleados; sus relaciones con empresas, gobierno, proveedores, clientes y comunidad. La mayoría de los empresarios reconoce la importancia que tiene incorporar la Responsabilidad Social en sus gestiones y los diversos beneficios que ésta trae para las organizaciones.

El desarrollo y aplicación de la presente investigación se centra principalmente en la norma ISO 26000, la cual proporciona orientación sobre los principios de responsabilidad social, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes.

ISO 26000 es aplicable a todo tipo de empresas, independiente de que sean grandes, medianas o pequeñas, de su actividad o si éstas operan en países desarrollados o en países en desarrollo. La norma no es certificable, sino que proporciona orientación y sirve como guía respecto de la responsabilidad social, además de ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.

La norma cuenta con siete materias fundamentales, que fueron nombradas anteriormente, y algunas de éstas se subdividen en distintos asuntos relativos a cada materia. Como la norma no es certificable, no exige cumplimiento sino que solo presenta expectativas que las organizaciones debieran cumplir si quieren presentar un desempeño a nivel de ésta normativa.

Respecto de la aplicación del diagnóstico sobre la ISO 26000:2010, éste se realizó a la empresa Asmar Valparaíso, y se llevó a cabo a través de entrevistas en profundidad a personal de la entidad, tales como al Gerente de Recursos Humanos, Jefe de personal, Prevencionista de riesgos, Representante de los trabajadores, entre otros. Estas entrevistas se elaboraron en base a cada materia fundamental de la norma y las expectativas que ésta presenta y se aplicaron las siete materias según el área de la empresa que mejor encajaba a tales temáticas.

Los resultados que arrojó la aplicación del instrumento, es que la empresa se encuentra mayormente fortalecida en el área de medioambiente, presentando un 100% de cumplimiento en esta materia, y donde más débil se encuentra sería en derechos humanos y prácticas justas de operación, con un 42,9% y un 33,3% respectivamente.

Finalmente se presentan las oportunidades de mejoramiento para la empresa respecto de cada materia fundamental, en base al análisis y discusión de resultados de la investigación. Se proporciona dicha información a continuación, separado por categorías

- Gobernanza de la organización

Si bien el gobierno corporativo de Asmar se encuentra muy bien establecido y ordenando, con todas sus políticas, reglamentos, normas y certificaciones, se requiere dar a conocer todos esos documentos con el resto de la organización.

Se recomienda, además, que se integre a través de una política especial, algún integrante de un grupo minoritario, como alguna mujer o profesional joven en los cargos directivos de la entidad.

Finalmente se sugiere considerar incluir a los trabajadores en las decisiones relativas a temas que actualmente no son considerados, a través de mecanismos de diálogo sistemáticos o permanentes. Por ejemplo, reuniones mensuales o mesas temáticas.

- Derechos Humanos

Respecto de esta categoría se recomienda capacitar a sus trabajadores sobre su reglamento interno, específicamente en los temas relativos a derechos humanos y poner énfasis en los dirigentes sindicales, solicitando que ellos sean los transmisores de estos conocimientos al resto de la organización.

También se recomienda evaluar periódicamente a los trabajadores en el manejo de los temas de derechos humanos, la cual se puede incluir como un punto en su evaluación de desempeño.

En lo relativo a las condiciones en que se producen los bienes que adquiere la empresa, se recomienda profundizar en las condiciones laborales que ofrecen aquellos proveedores de países asiáticos o africanos, que poseen tradición de malas prácticas. Respecto de la no aprobación de actos de discriminación, se sugiere comprometerse con la defensa de los derechos humanos y la no discriminación, a través de un medio que llegue a todo su público de interés (trabajadores, clientes, comunidad, competidores y opinión pública en general), como por ejemplo su página web, reporte de sostenibilidad, alguna revista especializada (no interna) o medios de comunicación comunal, regional o nacional.

En cuanto al respeto a la libertad de expresión de sus trabajadores, se recomienda mantener informados a los dirigentes sindicales de todas las políticas de la empresa y los avances en materia de responsabilidad social, como una manera de permitir que todos y cada uno de los miembros de la organización participen en los procesos. Finalmente y sobre el acceso a la educación de los trabajadores de Asmar, se recomienda considerar apoyarlos en temas de continuidad de estudios, a través de becas, copagos o apoyo monetario, considerando la importancia de la profesionalización de algunos cargos.

- Prácticas Laborales

Respecto de esta categoría existe una sensación en los trabajadores de que la empresa no procura la equidad interna entre sus empleados, pues se considera que a los trabajadores no se les premia por los años de antigüedad, sino que reciben la misma remuneración que una persona joven sin experiencia. Es por esto que se recomienda transparentar la forma en que se calculan las remuneraciones e informar a través de los representantes de los trabajadores esta información, de manera de eliminar los rumores que pueden afectar el desempeño de los trabajadores.

- Medioambiente

En este sentido Asmar se encuentra en pleno cumplimiento, pero de todas formas existen recomendaciones de mejoramiento. En primera instancia se sugiere identificar las emisiones de gases efecto invernadero (GEI), es decir calcular su huella de carbono, establecer medidas para mitigarlas y dar a conocer públicamente estas medidas, de manera tal que la comunidad esté al tanto de los esfuerzos que realiza la organización en este tema crítico actual.

Se recomienda además que la empresa traspase todas sus buenas prácticas a su cadena de proveedores. Lo cual se puede llevar a cabo través de capacitación con proveedores críticos y de la entrega de algún documento simple que les permita seguir instrucciones y crear un vínculo virtuoso en relación a la organización mandante (Asmar).

Respecto de las medidas que aplica la empresa para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, se sugiere avanzar hacia el 100% de luminaria de bajo consumo e implementar otro tipo de iniciativas que permitan disminuir el consumo, así como readecuar sus instalaciones para aprovechar al máximo la luz solar.

Finalmente, respecto de la reutilización del agua, se recomienda avanzar en esta temática y reutilizar la mayor cantidad de agua posible en otras unidades de la planta.

- Prácticas justas de operación

En lo que compete a prácticas justas de operación, se recomienda a la empresa sociabilizar el modelo de prevención de delitos que se está implementando, con sus trabajadores en primer lugar y en segundo lugar con sus proveedores, para continuar con

el resto de su grupo de interés. Además se sugiere que se capaciten a los trabajadores tanto en el código de ética como en el modelo de prevención de delitos.

- Asunto de Consumidores

En cuanto a esta materia, Asmar es un caso especial, ya que tiene un solo cliente principal desde el inicio de sus operaciones, que es la Armada, por lo tanto la relación que poseen es estrecha, se conocen perfectamente todos los procedimientos, el servicio post venta y el tema de seguridad de sus productos. La única recomendación es dar a conocer la disposición final del producto en desuso, ya que no está enteramente clara con respecto al reciclaje.

- Participación activa y desarrollo de la comunidad

Por último, respecto de esta categoría, se recomienda a Asmar colaborar con programas de post grado, a través de la investigación de nuevas tecnologías, temas de medioambiente, temas de seguridad laboral, etc; con universidades.

En cuanto a los impactos negativos de sus procesos productivos, se sugiere identificar estos impactos en la comunidad aledaña y establecer un plan de mitigación en conjunto con las juntas de vecinos. Esta relación y diálogo debería realizarse de manera sistemática y no sólo para hechos puntuales.

Finalmente, si la empresa cuenta con capacidad en sus instalaciones para acoger actividades con la comunidad (como junta de vecinos, clubes deportivos, colegios, etc) en coordinación con organismos públicos como municipalidades, fundaciones como el Hogar de Cristo, hogar Las Rosas, aldeas SOS, se recomienda calendarizar a lo menos una actividad semestral, donde puedan vincular actores de la comunidad.

Con todo, estas oportunidades de mejoramiento se presentan a la empresa Asmar Valparaíso, para que las aplique y pueda utilizar todas estas recomendaciones para su beneficio, así como también para que pueda aplicar formalmente y a través de este diagnóstico la Norma Internacional ISO 26.000:2010 en la organización.

BIBLIOGRAFIA

- Acción Empresarial, 2003. *Responsabilidad Social Corporativa*. [En línea]
Available at: http://www.rsc-chile.cl/documentos/cat_view/19-guias-y-manuales?orderby=dmdate_published
[Último acceso: Octubre 2012].
- AECA, 2004. *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*. [En línea]
Available at: <http://www.aeca.es/comisiones/rsc/rsc.htm>
[Último acceso: Octubre 2012].
- Alvear, C., 2008. *Responsabilidad Social Corporativa*. [En línea]
Available at: <http://www.rsc-chile.cl/que-es-la-responsabilidad-social/beneficios-para-las-empresas>
[Último acceso: 3 Noviembre 2012].
- Arias, J. Á., 2012. *Delimitación conceptual de la Responsabilidad Social y el Marketing Social Corporativo y su uso en Reportes de Sostenibilidad en Chile*, Valparaíso, Chile.: s.n.
- Arrieta Heras, B. & De la Cruz Ayuso, C., 2005. *La dimensión ética de la responsabilidad social*. Deusto: Universidad de Deusto.
- ASMAR, 2004. *Astilleros y Maestranzas de la Armada*. [En línea]
Available at: <http://www.asmar.cl>
[Último acceso: 15 Agosto 2013].
- Corporativa, R. S., 2008. *Responsabilidad Social Corporativa*. [En línea]
Available at: <http://www.rsc-chile.cl>
[Último acceso: Agosto 2012].
- Europeas, C. d. I. C., 2001. *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa*. [En línea]
Available at:
http://www.observatoriorsc.org/images/documentos/politicas_publicas/ue/libroverde.pdf
[Último acceso: Octubre 2012].
- Fundes Chile, 2005. *Situación de la responsabilidad social de la Mipyme: El caso chileno*. Santiago: Francisca Galilea R..
- García, R. F., 2009. *Responsabilidad Social Corporativa*. s.l.:Club universitario.
- Internacional, R. P., 2003. *Red Puentes Internacional*. [En línea]
Available at: <http://www.redpuentes.org>
[Último acceso: Octubre 2012].

International Organization for Standardization, 2010. *ISO 26000:2010 Responsabilidad Social*, Ginebra, Suiza: s.n.

OIT, 2006. *Organización Internacional del Trabajo*. [En línea]

Available at: http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/295/GB.295_MNE_2_1_span.pdf

[Último acceso: Octubre 2012].

Organización Internacional de Normalización, 2010. *International Organization for Standardization*. [En línea]

Available at: <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>

[Último acceso: 3 noviembre 2012].

Organización Internacional de Normalización, 2010. *International Organization of Standardization*. [En línea]

Available at: http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

[Último acceso: agosto 2012].

Organización Internacional de Normalización, 2010. *Organización Internacional de Normalización*. [En línea]

Available at: http://www.iso.org/iso/home/store/publications_and_e-products/publication_item.htm?pid=PUB100258

[Último acceso: Octubre 2012].

RSE, F. d. e. e., 2007. *Empleo y seguridad social*. [En línea]

Available at: [http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-](http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RSE.pdf)

[soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME FOROEXPERTOS RSE.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RSE.pdf)

[Último acceso: Octubre 2012].

ANEXOS

ANEXO N°1: Actividades a realizar para cumplir los objetivos

Las actividades que se llevaran a cabo para cumplir los objetivos son:

1. Describir la evolución e importancia de la Responsabilidad Social Empresarial

Este objetivo se cumplirá a través de la recolección de información, ya sea en sitios web, libros que contengan la temática de RSE, o bien, archivos o artículos referidos al tema.

2. Explicar prácticas de RSE.

En este caso, se podrá explicar las prácticas de responsabilidad social empresarial luego de haber obtenido la información necesaria al momento de revisar la literatura sobre el tema. Al igual que en el cumplimiento del objetivo anterior, esta información se recabará por medio de sitios web, libros y artículos sobre RSE.

3. Diagnosticar el estado de la empresa respecto a los requerimientos de la Norma ISO 26000

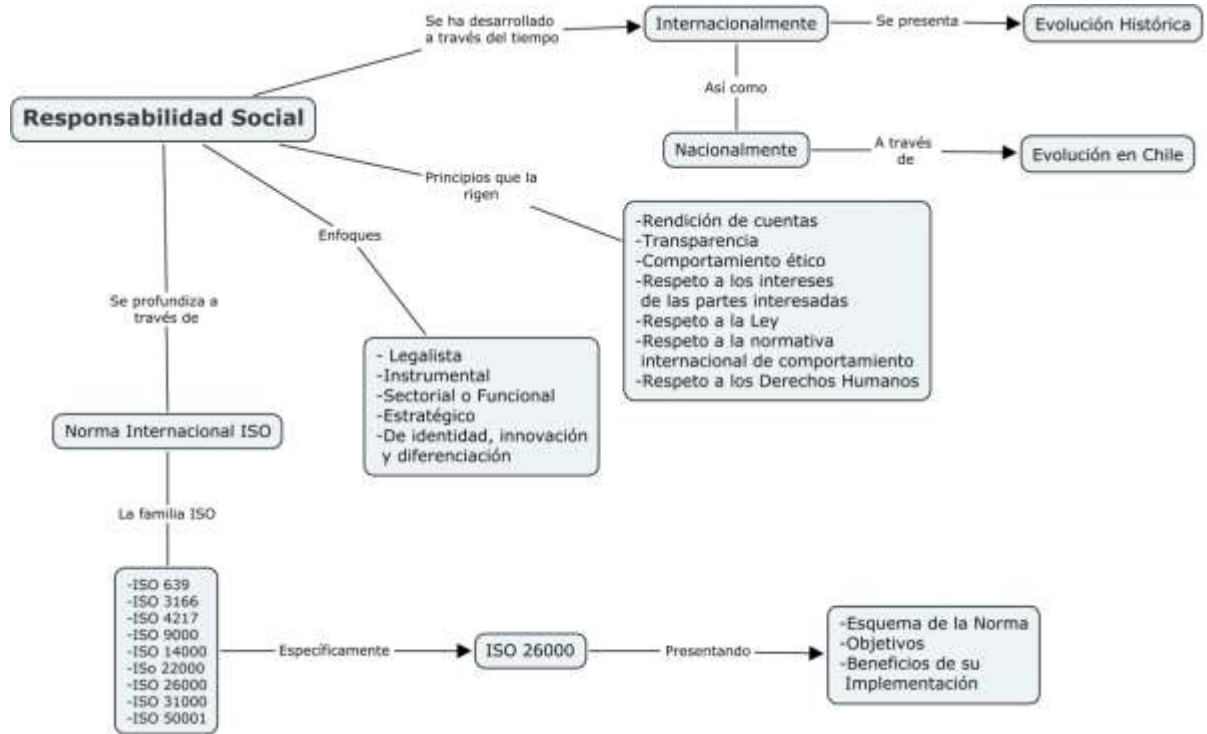
El cumplimiento de este objetivo se llevará a cabo recopilando información sobre la empresa objeto de estudio, específicamente se aplicará un diagnostico el cual arrojará el actual estado de la empresa en cuanto a lo que la Norma ISO 26000 requiere.

4. Identificar oportunidades de mejoramiento para la empresa en el marco de las expectativas planteadas por la ISO.

Finalmente, y luego de analizada la información arrojada por el diagnostico aplicado a la empresa se pueden identificar las oportunidades de mejoramiento de la empresa en el marco de las expectativas planteadas por la ISO 26000.

El objetivo se cumplirá al identificar resultados y analizarlos, en conjunto con el previo análisis de la teoría sobre RSE y la Norma ISO 26000.

ANEXO N°2: Mapa Conceptual



ANEXO N°3: Entrevistas

- **Materia fundamental: Gobernanza de la organización**

Nombre: Luis Kohler.

Parte interesada a la que pertenece: Administrador Planta Valparaíso.

1. *¿Crea y alimenta la empresa un ambiente en el que se practiquen los principios de Responsabilidad Social? ¿De qué manera?*

Si, en relación a nuestra Responsabilidad Social hacia lo externo, tenemos trabajando en nuestra empresa a personas con limitaciones que hemos acogido de la comunidad, a través de Coanil. También recibimos estudiantes en práctica de institutos del área mecánica y electrónica.

A nivel interno, por ejemplo participamos de ASIVA (Asociación de Empresas de la V región), en dos comisiones de trabajo (educación y tecnología) y en el área de seguridad estamos muy focalizados en las personas. Tenemos un comité paritario; y en temas de cohecho hemos aplicado todo lo que establece la legislación y todas las áreas son supervisadas.

2. *¿Existe participación equilibrada en cargos directivos en la organización? ¿Se incluyen grupos minoritarios?*

Siendo Asmar Valparaíso una maestranza, en la cual históricamente han trabajado hombres, la mujer se ha ido incorporando de a poco. De los cuatro subgerentes hay una mujer; tenemos mujeres en los mandos medios y muchas trabajadoras en cargos administrativos, jefa de adquisiciones, personal, bienestar. Es un fenómeno que se explica por el crecimiento de la mujer en la sociedad. Y la mujer está en las mismas condiciones que los hombres. Hay escala de remuneraciones que no distingue género.

3. *¿Promueve la participación de todos los empleados en la toma de decisiones de la organización respecto de la RS?*

Todas las personas tienen derecho a dar su opinión y en toda la línea de mando y aquellas que resuelven usan la información que reciben, pero las resoluciones son tomadas en distintos niveles. Hay un proceso de participación que está regulado. Por

ejemplo, las inversiones, nacen de las bases hasta llegar a la Gerencia. En los Comités de bienestar, participan trabajadores, sindicato, y existen una serie de otras comisiones donde se recoge las opiniones de las bases.

4. ¿Mantiene registro de la implementación de las decisiones tomadas y se les hace seguimiento periódico a las mismas?

Si, en los diferentes comités, se levantan actas y acuerdos que son seguidos.

- **Materia fundamental: Derechos Humanos**

Nombre: Tomás Dagnino.

Parte interesada a la que pertenece: Sub gerente de Recursos Humanos

1. *¿Posee la organización una política de Derechos Humanos que brinde orientación a quienes están dentro de la misma?*

Si, nosotros tenemos un documento que es el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, hay una serie de cosas, el temario abarca varios conceptos, los derechos fundamentales de los trabajadores, código de ética, las medidas disciplinarias para la aplicación y reclamos, en fin nosotros tenemos definidos en nuestro reglamento interno todo este concepto del derecho humano del personal.

2. *¿Posee medios para integrar la política de DDHH en toda la organización, así como medios para registrar y evaluar su desempeño?*

A ver, nosotros tenemos evaluaciones de desempeño, te las voy a mostrar también para que lo veas. Ahora, el reglamento interno es parte del contrato de trabajo, la persona que llega aquí se le entrega, para ellos esto es un documento integrante de su contrato de trabajo.

Si nos preguntas específicamente sobre una evaluación de derechos humanos, una evaluación de desempeño no, tenemos una evaluación global del trabajador, donde obviamente encierra varios conceptos de lo que está en el reglamento interno, pero así específico de derechos humanos no, no tenemos algo específico, está dentro del concepto global, de lo que es la evaluación de desempeño.

Aquí te voy a mostrar por ejemplo, un procedimiento que tenemos de evaluación de desempeño, tenemos varias plantillas, nosotros aquí, para que entienda un poco, el tema este es un jefe que no tiene mano de obra directa a cargo, se evalúa entonces una parte individual y una grupal, que es subjetivo. Esto es totalmente medible y está en la información de nuestro sistema de Omega, que le llamamos a nuestro sistema donde está toda nuestra información, porque la presencia cuando el trabajador llega atrasado lo detecta el Omega porque al marcar el dedo queda ahí, el uso de las vacaciones, sabe cuántas vacaciones tiene pendientes, accidentes, sabe cuándo tiene un accidente, si le pasan un parte porque no anda con sus elementos de protección también sale y queda

metido en el Omega, si tiene una anotación de mérito uno lo hace a través del Omega y queda incorporado en el sistema, o al revés si tiene una carta de amonestación. Todo esto está metido en nuestro sistema Omega. Después la parte grupal, en la cual aquí posiblemente hay cosas que se van a ir modificando porque esto lo hicimos el año pasado y hay cosas que a lo mejor hay que reestructurarlas, pero esto es lo que hay hoy día, en la parte de proposición de mejoras declaradas y aceptadas son en todo ámbito, ya sea en la parte de un trabajo o proceso que se pueda mejorar, si hay algo de medioambiente que se pueda mejorar, si hay algo de salud ocupacional que se pueda mejorar, se pueden atraer ciertas recomendaciones a hacer mejoras. Los partes su grupo con que está relacionado, cómo ha afectado grupalmente que otra gente no ande con sus elementos de protección personal por ejemplo, lo mismo que el medioambiente, accidentes también. Si se han cumplido los procesos de evaluación, nosotros tenemos varias fases para cumplir con el proceso de evaluación que el jefe tiene que cumplirlo, las horas extraordinarias, que no sobrepasen las horas extraordinarias que están, la gestión de sus materiales indirectos que tiene cada centro, cada centro aquí trabaja con un presupuesto de materiales indirectos y de otras cosas, todo lo que sea consumo de lápices, papel, eso también se puede mejorar o se puede administrar y se ve cómo está la gestión, el uso promedio de las vacaciones de su gente, eso es totalmente la evaluación objetiva, que para algunos va variando el porcentaje con respecto del total. La subjetiva se miden cosas que el jefe directo emite una opinión de él, en este caso se evalúa el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, análisis y solución de problemas, la flexibilidad, iniciativa y evaluación de resultados, este sería el caso de un jefe.

Te voy a mostrar ahora el caso de un trabajador normal, aquí hay un operativo, este es un trabajador que tenemos nosotros en los talleres, tiene una parte individual y también una parte grupal que también es subjetivo, es equivalente más o menos en la parte individual a la persona, ahora aquí hay cosas que posiblemente hay que mejorar, pero lo que está hoy día son los costos de no calidad, es decir, qué errores ha cometido la persona o su grupo en relación a un trabajo que se tiene que hacer de nuevo porque se cometió un error, recomendaciones de mejora que el trabajador pueda hacer, los partes de su grupo, los partes del medioambiente, los accidentes de su grupo, la mano de obra no informada que le llamamos nosotros, que es el atraso de la carga de la mano de obra en la cuenta que se va ingresando al sistema, el cumplimiento del proceso de evaluación, la mantención de su área, que si bien no es de él, pero tiene que estar preocupado para que todas sus máquinas estén operativas, horas extraordinarias, gestión de los materiales

indirectos, la gestión de los costos directos (Mano de obra, materiales, subcontrato), cómo se puede gestionar para ver ahorro, ya sea en horas hombre como en materiales, todo relacionado directamente con la ejecución del trabajo; y el uso de vacaciones.

También tiene su parte subjetiva, que es en menor escala obviamente, porque es un trabajador, tiene flexibilidad, iniciativa, análisis y solución de problemas de su área, trabajo en equipo y cooperación.

Estas serían nuestras evaluaciones de desempeño y existen varias plantillas, para los distintos tipos de trabajadores que tenemos nosotros, supervisores, los administrativos, los profesionales y los jefes.

Las evaluaciones se hacen anualmente, pero se van verificando cada cuatro meses, por ejemplo para la evaluación del 2013 el 30 de abril se cerró la etapa inicial de fijar los acuerdos, donde uno fija los acuerdos del año con su gente, indicando cuáles son las metas del año, de acuerdo a lo definido por el administrador, al cual se lo ha definido la dirección de Asmar. Se define por ejemplo, en Recursos Humanos, vamos a ver el tema del tiempo que demora en el proceso de contratación de personal, que las personas que nos piden sean las técnicamente indicadas, no vamos a traer a cualquier persona, entonces se van midiendo cosas que uno va constantemente evaluando. Luego en julio o agosto vamos a tener una revisión de avances y se cierra el 30 de diciembre con la reunión de cierre, donde se revisan todos estos factores, para luego realizar la revisión de puntajes y definir cuáles son los mejores trabajadores. Nosotros partimos con la base de que todos nuestros trabajadores son buenos, no tenemos trabajadores malos, lo único que tenemos que diferenciar es quiénes son buenos y quiénes son sobresalientes, esto no tiene nota, no hay una escala de uno a siete, si tiene por ejemplo 180 puntos y se compara con su grupo de trabajo, puede haber alguno con 190 u otro con 170, y se hace un análisis donde se determina que en el área hay un 30% que son sobresalientes, y eso lo define el administrador. La gente sobresaliente se da a conocer, para motivar a las otras personas para que se preocupen y se esfuercen para que el otro año sean ellos los que se den a conocer. Eso sería la evaluación de desempeño que tenemos nosotros.

3. *¿Asmar verifica que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa internacional?*

Aquí está definido, lo que es la parte legal, lo que dice la ley por otro lado, está todo respaldado (Reglamento interno de orden, higiene y seguridad).

4. *¿Se asegura la empresa de no proveer bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer violaciones de los DDHH?*

También está definido aquí (Reglamento interno de orden, higiene y seguridad), después cuando lo leas tú, te vas a dar cuenta que hay bastante información sobre eso.

5. *¿La empresa se informa debidamente sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere?*

Si, nuestra política de medioambiente, nuestra política de higiene y seguridad, nuestra política de calidad tienen definidos una serie de procesos para poder verificar que las cosas que estamos recibiendo nosotros para nuestra producción o para nuestro uso, cumpla con lo que nosotros estamos definiendo. Es por eso que hay procedimientos por ejemplo de adquisición, está definido en base al requerimiento que hace el usuario, quiero tal cosa y el usuario define la parte técnica, porque obviamente la gente que compra no son expertos técnicos, por lo tanto le dicen yo quiero un lápiz de tales medidas, que haga tales cosas y nosotros tenemos nuestro registro de proveedores, entonces con ese sistema le llegan a los proveedores que están inscritos para ciertos tipos de cosas, les llega directamente el requerimiento y ellos cotizan a través de eso. Al llegar las cotizaciones, la gente de adquisiciones verifica que lo que están cotizando es lo que realmente nosotros estamos pidiendo técnicamente, usted pide la ficha técnica o algún respaldo donde dice que esto cumple, hay que definir bien las especificaciones técnicas, ya que más de uno puede cumplir con los requerimientos, se chequea la información y si hay alguna duda se le consulta al técnico, diciendo por ejemplo mira tu pediste esto y me están ofreciendo esta alternativa, ¿te sirve?, sí.

Después cuando llega a almacenes, se chequea con su orden de compra, con la guía de despacho, que lo que se está recibiendo es lo que se pidió en la orden de compra, porque de repente puede pasar de que no llegue. Entonces, se verifica, se recepciones y posteriormente de entrega el pedido. Con eso se hace toda la cadena de seguimiento y de verificación de que todo el proceso, de lo que uno está pidiendo, se cumpla.

6. *¿Considera Asmar la posibilidad de hacer público que no aprueba actos de discriminación que se producen en el ámbito laboral en Chile?*

Bueno, esto es un elemento público (Reglamento interno de orden, higiene y seguridad), aquí está definido, y como te digo todo el mundo lo tiene, yo te voy a entregar uno a ti también, y tú no eres de Asmar y te doy a conocer que nosotros no estamos guardando información, al contrario Asmar es una empresa del estado, por lo tanto estamos abiertos a que cualquier persona nos pueda hacer alguna consulta, nosotros somos transparentes, nos rige la Contraloría General de la República, así que estamos como una empresa pública.

7. ¿La organización se esfuerza por asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros y a nadie con quien tenga contacto?

No, nosotros no discriminamos, es más nosotros tenemos trabajadores aquí que tienen ciertas limitaciones, estamos en este momento en un plan que es un procedimiento para aprovechar los beneficios que da el Estado, de traer gente cada cierto tiempo, que tenga alguna limitación, poderla meter en alguna parte productiva, que aprenda algún oficio, que aprenda alguna habilidad, cosa de que posteriormente la persona, luego del tiempo de capacitación o entrenamiento, se pueda insertar en el mercado laboral, ya sea en forma individual o posibilidad de que encuentre trabajo en otra parte y se pueda ir insertando en cualquier actividad laboral del país.

8. ¿Consideran la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos?

Si, la persona que está con nosotros tiene esto (Reglamento interno de orden, higiene y seguridad) y aquí está claramente definido todos sus derechos y deberes del trabajador. De hecho aquí está estipulado que es una falta que una persona discrimine a otra, está calificado aquí en nuestro reglamento interno, que esto se sanciona. En ese sentido se respeta totalmente, que no haya ni acosos laborales, ni sexuales, ni discriminación, todo está en este documento.

9. ¿Asmar respeta la libertad de opinión y expresión de sus trabajadores, así como la libertad de reunión pacífica y asociación entre sus miembros?

Aquí nosotros tenemos sindicato, por ley dentro de la organización no se puede hacer actividades sindicales. A veces el sindicato nos pide una especie de quincho que nosotros tenemos para hacer alguna actividad social, alguna once, en eso nosotros los apoyamos, lo que no se pueden hacer son reuniones sindicales dentro de la empresa, porque eso por

ley nosotros no podemos aceptarlo. Ellos tienen que tener un espacio externo para ello, lo que sí les damos es una oficina donde puedan tener su información, eso sí, pero no para hacer reuniones sindicales, para eso nosotros no damos autorización.

10. ¿La organización evalúa los posibles impactos de sus actividades, productos, servicios y nuevos proyectos, en los Derechos Humanos, incluyendo los derechos de la población local?

Te cuento, nosotros aquí hacemos o hacíamos limpieza de planchas metálicas con un sistema de arena, que era muy tradicional antiguamente usar la arena para sacar el óxido y teníamos una planta nosotros, pero hablando con la gente de aquí del sector de arriba, nos llegó el comentario de que cuando hacíamos esta limpieza con arena a ellos les llegaba mucha suciedad, mucho polvo y eso nos impuso a nosotros a que hagamos posteriormente un lugar cerrado, cambiamos nuestro proceso y nosotros ya no ocupamos la arena aquí, para evitar justamente afectar, porque estamos metidos en un centro habitacional, es decir residencial. Entonces obviamente nosotros estamos preocupados y normalmente, cada cierto tiempo hay un encargado que va ahí a la Junta de vecinos y cuando hay un inconveniente se conversa para solucionar el problema.

11. ¿Proporciona vías para facilitar el acceso a la educación y el permanente aprendizaje de sus trabajadores, proporcionando apoyo y facilidades para ello?

Bueno, aquí nosotros tenemos un área de capacitación, la gran mayoría de las personas que trabaja aquí viene con algún tipo de especialización, pero dentro de la empresa para que ellos puedan ir subiendo o aprendiendo otras cosas, nosotros los preparamos y nos preocupamos de tener un plan de capacitación.

Nosotros tenemos una matriz de todos los cargos, en la cual están definidas todas las competencias que debe tener, dependiendo de la responsabilidad que tenga el trabajador, qué calificación debe tener, y esa matriz se revisa todos los años para poder decir, a esta persona le falta ya sea algo interno que nosotros le tengamos que enseñar, o algo externo que puede ser a concursos que tengamos que contratar o a una universidad, o un instituto o alguna persona calificada que le pueda enseñar afuera. Y esas personas, todos tienen capacitación, nosotros aprovechamos yo creo que casi el 100% del CENSE, más la empresa entrega dentro de su presupuesto, un costo empresa para absorber aquellos cursos que no cubre el SENCE. Para esto la empresa tiene un presupuesto, que lo hemos

mantenido durante los últimos dos años, que es bastante importante, para justamente dar acceso a la educación a toda nuestra gente.

Si tú me dices por ejemplo si yo traigo un estudiante, nosotros no contratamos estudiantes, ahora queremos traer un poco por el lado de capacitación de aprendices, que es una parte que sí está en la ley y que nosotros queremos aprovechar este beneficio, como te comentaba anteriormente, para personas que tengan alguna discapacidad. Lo que sí hacemos mucho y permanentemente son prácticas para los diferentes institutos, diferentes centros de formación técnica, de aquí especialmente de la región, estamos permanentemente con estudiantes en práctica, que vienen aquí a hacer su práctica, por las horas que les pida el instituto, y eso si lo apoyamos.

12. ¿Ofrece Asmar la disponibilidad de sus instalaciones y recursos para acoger ocasionalmente actividades culturales en la comunidad?

Nosotros tenemos definidos, y te puedo mostrar que muchas universidades, hasta extranjeras que andan recorriendo el país, o nacionales, los institutos nos piden hacer visitas técnicas. Nosotros tenemos programado hacer una charla a través de una presentación en pantalla, en la cual les explicamos lo que hace Asmar, qué es lo que ofrece y posteriormente se hace una visita a todas las instalaciones, para que la gente vaya conociendo nuestras capacidades y nuestras instalaciones. Estamos abiertos a lo que nos pidan, nosotros no tenemos restricciones si alguien pide algo y nosotros le digamos que no, siempre estamos cubriendo.

Tenemos por ejemplo, para avalar lo que te estoy diciendo, una visita el día 2 de Mayo de la Universidad Pontificia Bolivariana de Colombia, y así tenemos permanentemente programadas visitas que a medida que nos van pidiendo, estamos totalmente abiertos a entregar esto a la comunidad y darnos a conocer.

13. En cuanto a sus políticas de empleo, ¿Se encuentran éstas libres de sesgo relacionados con raza, color, género, edad, nacionalidad, etnia u origen social, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, afiliación política o cualquier otro sesgo?

Nosotros no tenemos ningún tipo de discriminación y está todo en el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.

14. ¿Cuáles serían, a su parecer, las oportunidades de mejora que se podrían presentar en Asmar respecto de este tema?

Bueno, como yo te decía, nosotros estamos trabajando en dejar algo establecido, de hacer un procedimiento básicamente orientado a capacitar gente que tengo algún tipo de discapacidad. Hay que pensar que nuestra actividad, dentro de la evaluación que nos realizan las mutuales por ejemplo, la actividad metalmecánica o astilleros, es la actividad más riesgosa dentro todas las actividades, no así la actividad de algún banco o de algún otro tipo de institución. Entonces obviamente, bajo esa premisa tenemos que ser muy cuidadosos de qué gente puede laborar, porque aquí hay mucho movimiento de pesos, hay circulación de vehículos, entonces por ejemplo estamos trabajando con un tema de gente que son sordos, también con un grupo de una universidad, con el fin de ver algunas prácticas, pero yo no lo puedo meter en una práctica en un taller productivo, porque si no escucha una alarma, pero si podemos buscar que pueda hacer una práctica en alguna labor administrativa, de aprender algún tipo de uso de computación, por eso lado en el caso de los sordos. Pero hay otra gente que tiene otro tipo de limitaciones, por ejemplo nosotros aquí tenemos un grupo de cinco personas de Coanil, que llevan mucho tiempo con nosotros y ya han aprendido muchas habilidades, y por eso nosotros queremos crear un sistema como de renovación, para darle más oportunidades a otra gente. Por lo mismo la política que estamos tratando de implementar es eso, de abrirnos y poder incorporar gente que tenga algún tipo de limitación, para que pueda aprender algún tipo de habilidad, alguna manualidad, dentro de las precauciones que tenemos nosotros de seguridad. Nuestra meta, como dice nuestro administrador es que la gente como llega aquí a trabajar en la mañana, se vaya igualita para su casa, ojalá nadie tenga accidente. Insisto nuestra actividad es muy riesgosa, se trabaja en buques donde los lugares son muy estrechos, son lugares complicados, entonces implica estar muy preocupado, muy consciente de lo que están haciendo, hacer reuniones previas de cómo se va a enfocar el trabajo, por lo tanto ese es nuestro objetivo diario

- **Materia fundamental: Derechos Humanos**

Nombre: Rubén Espinola

Parte interesada a la que pertenece: Tesorero del Sindicato de Trabajadores.

1. *¿Posee la organización una política de Derechos Humanos que brinde orientación a quienes están dentro de la misma?*

Lo que yo entiendo es que no, yo no he escuchado algo sobre la existencia de una política de Derechos Humanos, algo debe existir, pero que esté definido: ésta es nuestra política, no.

2. *¿Posee medios para integrar la política de DDHH en toda la organización, así como medios para registrar y evaluar su desempeño?*

Como no tengo conocimiento sobre la existencia de una política de Derechos Humanos, entonces no.

3. *¿Asmar verifica que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa internacional?*

Sí.

4. *¿Se asegura la empresa de no proveer bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer violaciones de los DDHH?*

No, no creo que la empresa se preste para eso.

5. *¿La empresa se informa debidamente sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere?*

Sí, yo creo que sí.

6. *¿Considera Asmar la posibilidad de hacer público que no aprueba actos de discriminación que se producen en el ámbito laboral en Chile?*

Yo creo que no, no se hace público. Hacia nosotros los trabajadores se nos informa a través del reglamento de orden, higiene y seguridad.

7. *¿La organización se esfuerza por asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros o a nadie con quien tenga contacto?*

Mmm sí, se esfuerza en tratar de hacerlo.

Hay una persona con problemas para hablar y trabajas sin problemas, por lo tanto no existe ningún tipo de discriminación en ese sentido.

Sin embargo, si hay otras cosas en las que se puede tomar como un tipo de discriminación, por ejemplo cuando alguien cumple 65 años aquí, tiene que irse y en algunos casos la gente puede seguir produciendo.

8. *¿Consideran la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos?*

Sí, a las mismas personas que cumplen sus 65 años, como te dije anteriormente, se les llama y se les informa el por qué y todo, y ellos también tienen la posibilidad de decir no, no me quiero ir, también tienen esa posibilidad.

9. *¿Asmar respeta la libertad de opinión y expresión de sus trabajadores, así como la libertad de reunión pacífica y asociación entre sus miembros?*

Sí. No hay ningún problema con el sindicato. Cuando partimos con esto. Ahí sí porque era como extraño, pero ahora no hay ni un drama, tenemos hasta una oficina nosotros aquí arriba.

10. *¿La organización evalúa los posibles impactos de sus actividades, productos, servicios y nuevos proyectos, en los Derechos Humanos, incluyendo los derechos de la población local?*

Sí, nosotros estamos dentro de una norma, que también ve los derechos digamos de la producción de cosas a los vecinos.

11. *¿Proporciona vías para facilitar el acceso a la educación y el permanente aprendizaje de sus trabajadores, proporcionando apoyo y facilidades para ello?*

Sí.

12. ¿Ofrece Asmar la disponibilidad de sus instalaciones y recursos para acoger ocasionalmente actividades culturales en la comunidad?

Para los trabajadores si se hacen cosas, bingos familiares, todo para la gente de Asmar y sus familias, no para la comunidad.

13. En cuanto a sus políticas de empleo, ¿Se encuentran éstas libres de sesgo relacionados con raza, color, género, edad, nacionalidad, etnia u origen social, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, afiliación política o cualquier otro sesgo?

No, ningún tipo de discriminación.

14. ¿Cuáles serían, a su parecer, las oportunidades de mejora que se podrían presentar en Asmar respecto de este tema?

Igualdad de cosas quizás podrían faltar, por ejemplo personas que cumplen una misma función que ganen lo mismo. Dos personas hacen una misma pega a veces y no ganan lo mismo, o a veces pueden ganar lo mismo, pero uno lleva 10 años y el otro un año. Otro caso puede ser la diferencia entre armada y particulares, en la armada un extraordinario gana mucho menos que el empleado particular.

- **Materia fundamental: Prácticas laborales**

Nombre: Nancy Díaz

Parte interesada a la que pertenece: Jefe de personal

1. *¿Asmar reconoce la importancia del empleo seguro, evitando el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada?*

Sí, de todas maneras, Asmar cumple las leyes laborales, no tiene trabajadores por más de un año contratado, los trabajadores vienen por un tiempo definido, vienen a ayudar cuando hay una alta carga de trabajo y el 95 % de la dotación es permanente.

2. *¿Se asegura la empresa que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales? ¿De qué manera?*

Sí, tenemos Normas ISO 9000, ISO 14.000, OSHAS 18.000, bien o sea hay un área de prevención de riesgos que se preocupa y un área de calidad.

3. *¿Posee prácticas arbitrarias o discriminatorias de despido? (debería eliminarlas en caso de que existan)*

No, la empresa a veces pasa por etapas donde hay que reorganizar un taller, por ejemplo y hay que reestructurar, pero son casos muy contados, la rotación de la empresa es muy poca.

4. *¿La empresa protege la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados?*

Como lo establece el código del trabajo. Sí.

5. *¿Se asegura la empresa que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales?*

Sí, con el departamento de prevención de riesgos, con el de medio ambiente, el departamento de calidad.

Si quieres mayor argumentación debemos ir al departamento de prevención de riesgos, porque yo no veo esa parte, yo veo las contrataciones, las remuneraciones.

6. *¿Se proporcionan condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, seguridad y salud, protección a la maternidad y conciliación con la vida familiar?*

Bueno, nosotros tenemos una jornada laboral de 44 horas semanales, almorzamos aquí mismo, está muy restringido el uso de las horas extraordinarias, solo cuando corresponde y las dos máximas por ley, la gente hace sus vacaciones, si no se toma sus vacaciones tiene un punto negativo en su evaluación de desempeño por ejemplo. Bueno en cuanto al salario mínimo, nosotros estamos muy por encima de éste, de hecho a nadie se le paga el salario mínimo. Protección a la maternidad claramente. Se hacen actividades también con el área de bienestar para las familias, se hacen concursos de pintura infantiles en mayo, se hacen paseos también donde va el grupo familiar, se hacen varias actividades recreativas, se hacen bingos a fin de año también.

7. *¿Se ofrecen condiciones de trabajo que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la región de Valparaíso y que permitan, en la mayor medida posible, el equilibrio entre el trabajo y la vida privada?*

Desconozco cómo trabajan las otras empresas, no hay un estudio. Pero tenemos un servicio de bienestar en la empresa, un seguro complementario de salud gratuito, tenemos un convenio con una isapre, tenemos una caja de compensación. Entonces, igual se procura que las personas ojalá tenga mayores beneficios que las otras entidades.

8. *¿Asmar proporciona un salario similar por un trabajo de valor similar (Equidad interna)?*

Si, se hace un análisis de cómo están sus pares y se procura no pagarle más a ese nuevo que viene, porque la persona igual lo va a saber. De lo contrario no sería un acto de discriminación, porque hay que analizar también por qué esa persona que está recién llegando está ganando más, a lo mejor tiene más competencias, quizás algún estudio en particular; pero todo eso se analiza caso a caso, no se llega y se ofrece un sueldo sin estudiar al resto, pero no tendría por qué ser una discriminación. Por lo general se procura respetar la antigüedad de las personas.

9. *¿La empresa respeta en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones, sin obstruirlos en la unión de los mismos y en la negociación colectiva? (Que no existan amenazas de despido o cualquier otra represalia en su contra)*

No, para nada, la gente está sindicalizadas, eso es libre, a nadie se le pone como obstrucción. La gente tiene incluso su descuento sindical por la papeleta, lo cual es más transparente aún.

Existe muy buena relación con ellos, se le entregan tableros para sus publicaciones y una oficina para sus reuniones.

10. *¿La empresa desarrolla, implementa y mantiene una política de salud, seguridad y ambiente de trabajo?*

Si, toda la gente tiene su examen pre ocupacional, toda la gente que es de planta por ejemplo se hace un examen. Después la gente que por lo general participa en las faenas, se hace otro tipo de examen pre ocupacional y eso se va actualizando cada dos años. Se fomentan también medicinas preventivas, viene la isapre con su furgón móvil, la semana pasada estuvo acá la caja de compensación con una ambulancia a tomar chequeos, se ponen vacunas también a los trabajadores, hace dos semanas se puso para la influenza. Siempre nos preocupamos mucho de la salud.

11. *¿Analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades?*

Eso pregúntalo a prevención de riesgos.

12. *¿Proporciona el equipo de seguridad necesario?*

Absolutamente, toda persona aquí se viste antes de partir trabajando.

En caso de las visitas, se pone un máximo de las mismas, creo que son 28, ya que tenemos 28 cascos, 28 lentes, 28 bototos, o sino a los zapatos se les pone unas puntas. Nadie transita por la planta sin sus implementos de seguridad, incluso nosotros, si tenemos que ir a talleres siempre con nuestros implementos.

13. ¿Registra e investiga la empresa todos los problemas o incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, para minimizarlos o eliminarlos?

Si, pregúntale al prevencionista también. Hay un comité paritario, hay un buzón de sugerencia también para el comité paritario. El comité se reúne con la jefatura una vez al mes, se determinan acciones, se hacen actas, o sea están bien preocupados.

14. ¿Se establecen programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar?

Sí, hay un comité paritario súper activo.

15. ¿Cuáles serían, a su parecer, las oportunidades de mejora que se podrían presentar en Asmar respecto de este tema?

A lo mejor lo que tú preguntaste, de medirnos con otra empresa, que sea grande, de la misma envergadura que nosotros. Aunque mira, nosotros somos una empresa del Estado, estamos bien regulada, ahora regulada por la contraloría, entonces tampoco es tanto las garantías que se pueden entregar, si no es dentro del marco legal; entonces por ahí la empresa privada se puede dar el lujo de dar muchos más beneficios, porque son sus lucas. Nosotros hacemos todo lo posible por entregar hartos beneficios, tenemos un seguro médico súper bueno, tenemos un convenio de seguro de vida con la mutual, y eso yo lo he visto con los pares, que la empresa privada no se preocupa que la persona tenga un seguro de vida, estamos hablando en condiciones de muerte normal, no de accidente de trabajo, Asmar sí se preocupa de que todos tengan un seguro de vida e informales, para que no se quede sin su seguro.

- **Materia fundamental: Prácticas laborales**

Nombre: Henry Garrido

Parte interesada a la que pertenece: Prevencionista de riesgos

1. *¿Asmar reconoce la importancia del empleo seguro, evitando el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada?*

No responde, por no ser la persona más idónea para hacerlo.

2. *¿Se asegura la empresa que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales? ¿De qué manera?*

Si, nosotros estamos certificados en el estándar OHSAS 18.001 y en ISO 14.001, ambas normas exigen el cumplimiento normativo de la legislación aplicable. Hacemos revisiones anuales del cumplimiento normativo y quincenalmente se revisan los cuerpos legales que están publicando y también hacemos una evaluación de su cumplimiento y se establece en qué etapa estamos, qué grado de cumplimiento tenemos. Es importante decir que tenemos un cumplimiento bastante avanzado.

Aparte de la certificación está la auditoría externa que también evalúa en ese aspecto, así que si nos preocupamos de cumplir estas normas.

3. *¿Posee prácticas arbitrarias o discriminatorias de despido? (debería eliminarlas en caso de que existan)*

No corresponde a su cargo.

4. *¿La empresa protege la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados?*

No corresponde a su cargo.

5. *¿Se asegura la empresa que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales?*

Claro, todo se enmarca dentro de lo mismo, las mismas evaluaciones hacen que se determine el grado de cumplimiento, además se hacen inspecciones todos los meses de las condiciones generales de seguridad, entonces las desviaciones también se informan y se tratan de corregir a la brevedad.

6. *¿Se proporcionan condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, seguridad y salud, protección a la maternidad y conciliación con la vida familiar?*

No corresponde a su cargo.

7. *¿Se ofrecen condiciones de trabajo que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la región de Valparaíso y que permitan, en la mayor medida posible, el equilibrio entre el trabajo y la vida privada?*

No corresponde a su cargo.

8. *¿Asmar proporciona un salario similar por un trabajo de valor similar (Equidad interna)?*

No corresponde a su cargo.

9. *¿La empresa respeta en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones, sin obstruirlos en la unión de los mismos y en la negociación colectiva? (Que no existan amenazas de despido o cualquier otra represalia en su contra)*

No corresponde a su cargo.

10. *¿La empresa desarrolla, implementa y mantiene una política de salud, seguridad y ambiente de trabajo?*

Sí.

11. ¿Analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades?

Sí, dentro de la norma OHSAS 18.001 está la cláusula de identificar y evaluar los riesgos ocupacionales y eso se hace habitualmente, hay un estándar para cada área y adicionalmente cuando hay trabajos no rutinarios, que le llamamos nosotros, para trabajos nuevos se hace una evaluación individual.

12. ¿Proporciona el equipo de seguridad necesario?

Sí, para las visitas existe un plan mínimo de atención de visitas, y obviamente para trabajadores y contratistas de fiscaliza su utilización. Nosotros tenemos personal de prevención de riesgos que circula por las instalaciones en terreno y evalúan esas condiciones, el cumplimiento y en caso de incumplimiento está el proceso de las amonestaciones también, lo que va a la evaluación del trabajador.

13. ¿Registra e investiga la empresa todos los problemas o incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, para minimizarlos o eliminarlos?

Todo lo que plantean los trabajadores, sí. Todos los incidentes se investigan, todos los incidentes con daños se someten a una investigación de accidentes, y los que son declarados por los trabajadores y que a lo mejor no fueron incidentes, existe un buzón de sugerencias del comité paritario, donde ahí la gente puede incluir consultas o proponer mejoras, las que se evalúan y si se ajustan a los requerimientos normativos, se les da una solución.

En cuanto a minimizar o eliminar los incidentes, las instancias preventivas están dadas por las capacitaciones que se puedan dar a los trabajadores sobre los riesgos, las descripciones de sus riesgos propiamente tal y de las generaciones de sus trabajos. La idea de nosotros es tener controlados los trabajos desde su generación, para poder evitar los incidentes.

14. ¿Se establecen programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar?

Sí, hay un comité paritario en la planta donde se realizan reuniones mensuales, y dentro de esas reuniones se fijan actividades para también aportar en los sistemas de prevención de riesgos. En este caso tenemos programas de capacitaciones que ejecuta el

comité paritario. En el tema de la inspección es planeada, el área de prevención ve el tema de inspección propiamente tal, la observaciones, el comité paritario es el encargado de verificar la corrección de estas fallas para que permitan realizar las funciones de fiscalización, y participan en la prevención de accidentes, hay una comisión que participa en esto dentro del comité.

15. ¿Cuáles serían, a su parecer, las oportunidades de mejora que se podrían presentar en Asmar respecto de este tema?

La debilidad que se presenta es la falta de compromiso del trabajador respecto del tema de seguridad, el mayor porcentaje de accidentes sucede porque el accidentado dejó de hacer algo que sabía que tenía que hacer o bien hizo algo de forma incorrecta. Entonces ahí nosotros tenemos que apuntar a mejorar ese compromiso de las personas, entonces hay un tema motivacional de por medio, de ver de qué manera enfrentarlo, y ya estamos trabajando en las áreas más críticas con talleres de intervención, con la mutual e IST estamos trabajando directamente con intervenir el área, desde el punto de vista de actividades preventivas como actividades de desarrollo organizacional, donde participan psicólogos también para esto, para tratar de lograr que el trabajador tome conciencia sobre la seguridad. En general ellos saben las normas de seguridad que están establecidas, el tema está en que no siempre las cumplen, y hay varios factores que tenemos que mejorar ahí. Tratamos de partir por las áreas críticas para luego extrapolarlo hacia todas las áreas.

Nuestro trabajo a mediano y corto plazo es promover el autocuidado por una parte, que el propio trabajador se cuida y segundo hacer lo que se llama liderazgo visible de la línea de mando. Si el trabajador se cuida es porque su jefe toma conciencia de que parte de su trabajo es la prevención de riesgos, así como la calidad del trabajo, el tema medio ambiental por otro lado, y los objetivos que se fijan desde el punto de vista productivo.

Es un camino que hay que seguir, hemos mejorado pero aún queda por hacer.

- **Materia fundamental: El Medioambiente**

Nombre: David Fravega

Parte interesada a la que pertenece: Jefe de mantención.

1. *¿Asmar identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades, productos y servicios, además de medir, registrar e informar sus fuentes de contaminación significativa?*

Sí, tenemos registro, están todas identificadas y todas controladas.

Esto es un tema más de prevención de riesgos, más técnico y tiene más documentación. Pero sí, nosotros tenemos un almacén de residuos donde se almacenan todos los residuos industriales, líquidos o sólidos, y hay una matriz de riesgo y ahí están determinados para cada centro cuáles son los elementos que ellos desechan a diario por su naturaleza de trabajo, y cada vez que se van a depositar se llena un formulario que está en el almacén con la fecha, la hora y qué depositó para tener controlado el centro. En forma periódica, dependiendo del nivel de llenado que tengan los sólidos y los líquidos, prevención de riesgos que es el encargado, hay una empresa que está certificada en el rubro que viene a retirar todos los residuos, se los lleva y después emite un certificado diciendo que fueron depositados en los lugares correspondientes, eso está controlado.

También están segregados los tachos de basura, los que son sólidos, metálicos, contaminantes, no contaminantes.

2. *¿Mide, registra e informa la reducción de la contaminación, consumo de agua, generación de residuos y consumo de energía?*

El consumo de agua y de energía tengo claro que si se controla, se mide y se registra, yo estoy a cargo de eso, lo que es residuo ahí no podría contestarle, yo tengo entendido que sí, pero más allá en profundidad del tema no podría.

En cuanto a la reducción, todo apunta y nuestra proyección es bajar el consumo eléctrico, estamos en estos momentos implementando luminaria del tipo LED, que tiene menor consumo y no contamina el medio ambiente, etc. El consumo de agua también, tenemos puestos remarcadores para controlar y poder identificar cuáles son los centros que tienen

mayor costo y por qué, para poder ver la forma de amortiguar eso y evitar el sobre consumo.

3. *¿Implementa Asmar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables?*

Sí, hay medidas, justamente hay matrices de riesgos donde hay transporte, manipulación de elementos contaminantes y por el lado mío, yo puedo decir por ejemplo que antes de elaborar un trabajo, en la hoja de ruta, en las tareas que tenemos nosotros, aparece un párrafo que dice que hay que implementar todos los sistemas posibles para evitar cualquier derrame o contaminación. De partida, antes de iniciar cualquier trabajo nosotros exigimos al trabajador que tiene que tomar medidas que en caso de derrame se contengan y no lleguen al suelo ni a ninguna parte que no corresponda, ni al aire ni nada.

O sea hay medidas, hay control para eso, hay información también, hay procedimientos específicos para eso, están establecidos, existen y están publicados, lo mejor de todo, en los talleres, en el sistema informático que tenemos nosotros, que es intranet y constantemente, prevención de riesgos está haciendo rondas con los prevencionistas para que se cumpla. Está normado.

4. *¿Divulga públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre el medioambiente y la salud humana?*

¿Publicar hacia el exterior, hacia la comunidad? No creo. No tengo conocimiento de eso.

5. *¿Mide, registra y proporciona información sobre el uso significativo de energía, agua y otros recursos?*

Si lo hacemos, como te dije delante, nosotros siempre sabemos cuánto es lo que consumimos normalmente, cuando vemos que excede la cantidad de consumo, inmediatamente vemos que factor fue el que incidió en que subiera, y la idea es identificar y ver si justifica o no justifica, si es pérdida o no es pérdida, hasta el momento no tenemos perdida, se justifica ya sea porque hay turnos rotativos en que no paran las máquinas,

muchas cargas inductivas, mejorar el factor de potencia, un montón de cosas que se dan para poder amortizarlo y no sea pérdida sino que real consumo.

En cuanto a la proporción de información, nosotros tenemos una base de datos sobre consumo básico de la planta, existe en el sistema informático una base que todo el mundo la puede ver, que salen todos los consumos, luz, agua, gas, teléfono, combustible, todo; y se ve los KW consumidos, no solamente los valores, ya que no importa mucho el valor sino que los KW, porque ahí uno puede medir, los metros cúbicos de agua, para que todos puedan ver.

Bueno, y la idea es orientar siempre al ahorro, no derrochar, y por eso es que pusimos remarcadores en varias secciones para que vean que están siendo controlados y no pueden abrir llaves y dejarlas abiertas porque sí no más. Hemos implementado en todos los servicios higiénicos llaves con sensores eléctricos, no hay llaves de paso, nadie abre ni cierra, sino que es con sensor de aproximación, la persona pone las manos para lavarse las manos, saca las manos y se corta el agua, los tres vestidores principales de la planta están con ese dispositivo. En los baños, los wc, no tenemos estanques de agua, sino que son fluxómetros, una palanca que es con presión, manda el chorro y se cortó. Es un ahorro significativo de agua que hemos tenido.

Como te digo, en la parte del agua tenemos eso, que son sensores, o sea no hay llaves como te digo, el fluxómetro para los estanques, ya no acumulamos agua para los baños; y la parte de la energía, bueno todo lo que es luminaria de ahorro de energía, para allá apunta todo. Creo que tenemos un 40% de la planta donde ya está implementado el sistema de iluminación de bajo consumo.

6. *¿Asmar implementa un programa de prevención y preparación frente a accidentes con productos químicos y un plan de emergencia que cubra accidentes e incidentes que involucre tanto a trabajadores, socios, autoridades y comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes? (el programa debiera incluir la identificación de los peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas)*

Si tenemos, hay un plan de contingencia publicado en la intranet y también está publicado en cada taller con información escrita. Y también se hace zafarrancho en forma periódica

en caso de tsunami o incendio y se evalúa después cuál fue la capacidad de respuesta de todos. Hay un plan establecido, las vías de evacuación.

7. *¿La empresa implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores que suponen el uso de las mejores prácticas y otros niveles de referencia?*

Yo creo que sí, se relaciona con la anterior. Hemos estado preocupados de eso y se han implementado hartas tecnologías nuevas.

8. *¿Asmar utiliza materiales reciclados y reutiliza el agua lo máximo posible?*

El agua si se reutiliza en talleres que son de alto consumo, tenemos estanques de recirculación. Hay dos estanques de 6.000 litros, dos estanques de 4.000 litros y vuelve el agua, cuando va, vuelve a un sistema de enfriamiento y se mantiene ahí, sino sería un gasto enorme.

En cuanto al material reciclado, la verdad desconozco si utilizados materiales reciclados, lo dudo. Es que nosotros más que nada adquirimos repuestos para fabricar, podría ser madera, pero la madera no es reciclada.

9. *¿Se consideran proyecciones climáticas globales y locales a futuro para identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio a su proceso de toma de decisiones?*

Si lo hemos hecho. La planta ha hecho foros, capacitación, inducción masificada a todo el personal, sin distinción desde el administrador hasta la última persona, hemos estado en charlas y cursos justamente para la adaptación al cambio del clima.

Se han hecho montones de exámenes. De hecho hay instrucción y procedimientos en tiempo estivales donde el sol es más intenso, hay dispuestos varios lugares para aplicar protector solar, en todas las faenas que son a la intemperie tienen que aplicar el bloqueador industrial con el factor más alto que hay, se les da la instrucción y se ha hecho capacitación para eso.

10. *¿Se identifican impactos negativos potenciales sobre los servicios del ecosistema y la biodiversidad, y toman medidas para eliminar o minimizar dichos impactos?*

Yo sé que se ha hecho gestión, no conozco mayor detalle. Sé que estuvo contratada una persona encargada del medio ambiente para ver todos los impactos que nosotros provocamos y la forma de mitigarlo. Se hizo un trabajo grande, estuvo varios meses aquí, pero mayores resultados no puedo darle, es un tema netamente de prevención de riesgos.

11. *¿Incorpora Asmar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, espacios de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de sus trabajos?*

No tanto como eso, pero sí nos preocupamos de las áreas verdes, tenemos jardines en varios sectores, bien cuidados con regadíos, con empresas que se dedican al paisajismo para que lo vengamos a mantener. Tenemos buena cantidad de césped, y eso les llama la atención a todos, los vecinos ven que está bonita la planta, se ve verde y está bonito. Eso es demostrarle a la comunidad que estamos preocupados del medio ambiente.

12. *¿Cuáles serían, a su parecer, las oportunidades de mejora que se podrían presentar en Asmar respecto de este tema?*

Yo creo que lo que se está estudiando y barajando es el tema de la energía solar, hemos tenido ya varias propuestas, hay varias empresas que se dedican a eso, estamos evaluando, ver la posibilidad porque estamos en un lugar privilegiado nosotros, tenemos luz solar desde que aparece hasta que se va el sol. Estamos viendo cuál es el impacto económico, porque aquí también hay un costo y beneficio, en cuántos años se puede recuperar la inversión, porque la inversión es bastante alta.

- **Materia fundamental: Asuntos de consumidores**

Nombre: Félix Ruiz

Parte interesada a la que pertenece: Gerente de clientes

➤ *A la hora de comunicarse con los consumidores:*

1. *¿La empresa evita involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluidas la omisión de información esencial?*

Si, está dentro de nuestros procedimientos. Nuestras cotizaciones tienen que ser claras, precisas y va en lineamiento con lo que es Asmar. No hacemos otras cosas que no sea lo que está estipulado que nosotros podemos hacer.

2. *¿Da 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 costos de entrega adicional?*

Dentro de la cotización va todo estipulado. Debiera estar claro para el cliente y también hay un procedimiento que está escrito con el formato que uno tiene que llenar y todas las cosas que van anexas que es una página completa entre comillas, con todos los antecedentes, la forma de pago, el tipo de crédito, las garantías, las responsabilidades, etc.

3. *¿No utiliza textos o imágenes que perpetúen estereotipos con respecto a género, religión, raza, orientación sexual, etc.?*

No. Nuestra pega es metalmecánica entonces no tiene nada que ver.

4. *¿Utiliza contratos escritos con lenguaje claro y comprensible, transparentes con respecto a la duración y los periodos de cancelación del mismo, con información clara y suficiente acerca de los precios, términos, condiciones y costos?*

Si, respondo lo mismo que respondí antes.

➤ *A la hora de proteger la salud y seguridad de los consumidores:*

5. *¿Asmar proporciona productos y servicios que sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad y para el medioambiente?*

Si, de hecho nosotros estamos certificados en la norma OHSAS 18.000, así que tenemos que hacerlo, cumplir con todos los procedimientos que están bajo esa norma. Lo tenemos que hacer.

6. *¿Se transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, añadiendo símbolos a la información escrita en forma de texto?*

No. Nosotros no transmitimos información, nosotros recibimos un requerimiento, elevamos una cotización y si se acepta la cotización hacemos el trabajo y después entregamos el trabajo, pero no veo cómo podríamos implementar eso, yo creo que para nuestra empresa no tiene nada que ver esa pregunta.

➤ *Para contribuir al consumo sostenible:*

7. *¿Asmar ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para el medioambiente y la sociedad?*

Si, te vuelvo a insistir, estamos certificados en la norma 18.000 y en la 14.000 también que es la de seguridad industrial, entonces tenemos que hacerlo.

8. *¿Proporciona un diseño de productos de modo que éstos puedan ser fácilmente reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y eliminación?*

No. Todo lo que es reciclaje nosotros lo subcontratamos.

Por ejemplo, si tenemos que hacer una limpieza de estanque, nosotros hacemos la limpieza del estanque, pero los residuos son propiedad del cliente, ahora si él nos pide que nosotros nos preocupemos de sacar esos residuos, tenemos a empresas subcontratistas que sí cumplen con la norma y ellos hacen el reciclaje que corresponde.

9. *¿Proporciona información a los consumidores sobre productos y servicios, incluyendo el desempeño, país de origen, eficiencia energética, contenido, los impactos para la salud, uso, mantenimiento, almacenamiento y eliminación seguros de los productos y embalajes?*

Es que nosotros no vendemos productos, nosotros reparamos cosas pero no vendemos productos.

➤ *Respecto al servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias:*

10. *¿La empresa toma medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas?*

Nosotros no ofrecemos productos, nosotros hacemos reparaciones, ése es nuestro producto.

Respecto al servicio, hay un procedimiento, existen garantías, nosotros entregamos entre cinco o seis meses de garantía, para algunas cosas como los botes pumar es de un año.

Cada vez que hay un reclamo por garantía o algo así, entra de acuerdo a los procedimientos de nuestra certificación de la ISO 9.000, como un costo de no calidad, se repara lo que haya que reparar y se devuelve al cliente con cargo al costo de la no calidad.

11. *¿Se informa de manera clara a los consumidores de la manera que pueden acceder a servicios y apoyo postventa, así como los mecanismos de resolución de controversias e indemnización?*

Que se entregue de forma clara, no sé. Se informa cuando uno conversa con los clientes, porque los clientes normalmente son de mucho tiempo, entonces ya conocen nuestros procedimientos y saben lo que tienen que hacer.

Te pongo un caso, para la Armada que es sobre el 70%, hay un contrato que está clarísimo y ellos saben exactamente qué es lo que tienen que hacer en caso de reclamo. Entonces yo creo que sí, pero no es que se les diga cada vez que se realiza un trabajo: “oiga en caso de reclamo usted tiene que hacer esto”.

12. ¿Se hacen uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos de indemnización, que no tengas costo o que tengas un costo mínimo para los consumidores y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales?

Yo diría que sí. Cada vez que existe un problema, se hace un estudio y una vez que se hace el estudio si nosotros pensamos que no es responsabilidad de Asmar, se cita a una reunión, se conversa el tema y se llega a un acuerdo. Así que yo creo que sí y eso no es con costo al cliente.

➤ *A la hora de educar a los consumidores:*

13. ¿Proporciona la empresa el etiquetado de productos y servicios, y la información otorgada en manuales e instrucciones?

Si, el único producto que nosotros fabricamos y vendemos directamente son los botes pumar y cada vez que se entrega un bote, se le entrega el manual del usuario, la póliza de garantía y se entrega nuestra forma de pensar de cómo debe mantenerse el bote.

14. ¿Otorga la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria?

No, es que no son cosas nuestras por eso te lo vuelvo a repetir.

15. ¿Aborda la protección al medioambiente, el uso eficiente de materiales, energía y agua, el consumo sostenible y la eliminación adecuada de envoltorios, residuos y productos?

Si, existen procedimientos claramente establecidos y la administración y nosotros mismos nos preocupamos por lo menos una vez al mes de ir viendo cómo van los costos, de ver cómo disminuir los costos, así es que yo creo que sí.

16. ¿Cuáles serían, a su parecer, las oportunidades de mejora que se podrían presentar en Asmar respecto de este tema?

No sé, no se me ocurre. Estaba pensando en hacer un instructivo, pero eso significa gente que tiene que trabajar, gente que va a tener que cobrar y eso va a significar que vamos a tener que subir el precio al trabajo, entonces no sé si vale la pena o no, pero sí efectivamente a lo mejor podríamos hacer en la entrega de, por ejemplo una bomba, una bomba de incendio, una bomba de agua que se repare, entregarle nuestra opinión del procedimiento de operación y cuidado, pero eso va a significar que alguien se siente y escriba para cada trabajo, y eso va a significar una cantidad de HH que se van a utilizar y tengo que cobrárselo al cliente y no sé si el cliente estará interesado en que el trabajo le salga más caro para que yo le diga qué es lo que tiene que hacer con una bomba que es de él, entonces no sé.

- **Materia fundamental: Practicas justas de operación.**

Nombre: Luis Kohler.

Parte interesada a la que pertenece: Administrador planta Valparaíso

1. *¿Identifica Asmar los riesgos de corrupción e implementa, aplica y mejora políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión?*

Desde 2012 Asmar tiene implementado un Modelo de prevención de delitos que incluye auditorias permanentes en cada unidad del negocio, información a los trabajadores y seguimiento. Cada trabajador firma los antecedentes que recibe.

2. *¿Proporciona capacitación a sus trabajadores para que tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla?*

El modelo incluye un Encargado de prevención que se preocupa de llevar un control y que todo el personal tome conocimiento de los conductos regulares que existen para denunciar en caso de que estén en presencia de alguno de estos delitos.

3. *¿Se establece y mantiene un sistema eficaz de controles internos para luchar contra la corrupción?*

Auditorias permanentes, tenemos seguimientos interna y externamente donde se fiscaliza de acuerdo a programas anuales. No se han detectado situaciones de corrupción.

- **Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad**

Nombre: Luis Kohler.

Parte interesada a la que pertenece: Administrador Planta Valparaíso.

1. *¿Asmar participa en asociaciones locales con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades?*

Participamos en dos comités de Asiva y también escogemos a estudiantes en prácticas y personas de Coanil para que se desempeñen en nuestras instalaciones. También tenemos alumnos desarrollando sus tesis.

2. *¿Ha considerado Asmar su participación en asociaciones con organizaciones locales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con socios de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local?*

Todo el desarrollo de Asmar tiene un fin económico. Trabajamos con Asiva y estamos abiertos a trabajar con universidades u otras organizaciones de la región. Pero si hay que desarrollar innovación contratamos una asesoría que puede ser de un organismo universitario.

3. *¿Considera el dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible y factible?*

Todos nuestros proveedores son locales, a menos que el producto que necesitamos no esté en la región. Tenemos un registro de proveedores locales y adicionales, tenemos un portal de proveedores totalmente transparente.

4. *¿Se preocupa de buscar minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio provisto por la organización?*

Sí, tenemos la ISO 14000 incorporada, todos los procesos están bien controlados, lo mismo que los desechos.

Respecto a la comunidad, la única aldea a la planta es una población que colinda con la parte de arriba, en el cerro. Son ex trabajadores de Asmar, hay una junta vecinal que

nunca nos ha planteado algún inconveniente al operar. Nos preocupamos de hacer desmalezado a todo el perímetro en caso de incendio forestal.

También participamos con la municipalidad en actividades inter-empresas, recibimos visitas a las instalaciones por parte de colegios, institutos, les hacemos un recorrido, los atendemos y les mostramos la planta.

Hemos realizado también el apadrinamiento de un colegio, se hacen campañas, actividades que hace el departamento de bienestar, pero son todas limitadas.

5. ¿Cuáles serían, a su parecer, las oportunidades de mejora que se podrían presentar en Asmar respecto de este tema?

Nos falta gestionar sobre los indicadores de eliminación de desechos. Lo hacemos bien pero podríamos disminuir más todavía algunos indicadores. Tenemos los consumos, pero se puede trabajar. Falta medir huella de carbono.